الكاريزما

فريق العمل

Team Work

الكتاب
الكاريزما

المؤلف
Team Work

المدير العام
هشام عبد اللّه

الإشراف العام
أحمد بهيج

Publisher | الناشر

1000 Books for Publishing
دار الألف كتاب للنشر والتوزيع

الألف كتاب
طباعة نشر توزيع

كنوز العالم لا تساوي كتاب.. ونحن الألف كتاب..

فريق العمل

إعداد وتصحيح لغوي
محمود أبويوسف

إخراج داخلي
محمود جمال جميل

تصميم
جمال محمود عبد الجواد

رقم الإيداع
٢٠١٥/٢٧٣٨٥

الطبعة الأولى 2017

التجهيزات الفنية
الألف كتاب

الكاريزما

فريق العمل
(تيم وورك)



Mobile: موبايل:
(+2) 0100 50 98 106 (+٢) ٠١٠٠ ٥٠ ٩٨ ١٠٦
(+2) 012 880 41 865 (+٢) ٠١٢ ٨٨٠ ٤١ ٨٦٥

to contact us: للتواصل:
info@the1000books.com

for booking: للحجز:
books@the1000books.com

Visit our Website.. زوروا موقعنا الإليكتروني..
www.the1000books.com

Visit our page on Facebook.. زوروا صفحتنا على فيسبوك..
www.facebook.com/1000.Books.Publishing



﴿فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاء وَأَمَّا مَا يَنفَعُ النَّاسَ
فَيَمْكُثُ فِي الأَرْضِ كَذَلِكَ يَضْرِبُ اللّهُ الأَمْثَالَ﴾

[الرعد: ١٧]

المقدمة

الكاريزما وصف يطلق على إلى الجاذبية الكبيرة والحضور الطاغي الذي يتمتع به بعض الأشخاص والقدرة على التأثير على الآخرين إيجابيا بالإرتباط بهم جسديًا وعاطفيًا وثقافيًا، سلطة فوق العادة، سحر شخصي شخصية تثير الولاء والحماس. الكلمة تاتي من كلمة (بالإنجليزية: Charisma) والتي ترجع لأصل يونأني وتعني الهدية أو التفضيل الإلهي. وعلى الرغم من صعوبة إيجاد تعريف دقيق لهذه الكلمة إلا أنه يمكن ربطها بشخصية معينة والقول إن الشخصية الكاريزمية هي التي لها قدرات غير طبيعية في القيادة والإقناع واسر الآخرين، كما أنها تمتاز بالقدرة على الهام الآخرين عند الاتصال بهم، وجذب أنتباههم بشكل أكثر من المعتاد.

كيف تصبح كاريزميا

يورد زغ زغلر في كتابه قمة الأداء (Top Performance) بحثا قامت به كل من مؤسسة ستأندفورد وجامعة هارفارد ومؤسسة كارنيدج. ويوضح هذا البحث أن 85 ٪ من أسباب الحصول على وظيفة ومن ثم الحفاظ عليها والتقدم فيها مرتبط بمهارات الأشخاص ومعرفتهم في الاتصال والتعامل مع الآخرين (وليس بقدراتهم التقنية) و بهذا فأنه بإمكأننا أن ندرك اهمية تنمية الشخصية وتطوير قدراتها في التعامل مع الآخرين.



تعريف القيادة

تعريف القيادة والقائد :

«القود» في اللغة نقيض «السوق» يقال : يقود الدابة من أمامها ويسوقها من خلفها وعليه فمكأن القائد في المقدمة كالدليل والقدوة والمرشد .

القيادة : هي القدرة على التأثير على الآخرين وتوجيه سلوكهم لتحقيق أهداف مشتركة. فهي إذن مسؤولية تجاه المجموعة المقودة للوصول إلى الأهداف المرسومة.

تعريف آخر : هي عملية تهدف إلى التأثير على سلوك الأفراد وتنسيق جهودهم لتحقيق أهداف معينة .

القائد: هو الشخص الذي يستخدم نفوذه وقوته ليؤثر على سلوك وتوجهات الأفراد من حوله لإنجاز أهداف محددة .

أساليب وفنون القيادة:

يعتبر موضوع القيادة من أهم الموضوعات في إطار علم النفس الإجتماعي وعلم النفس التنظيمي وكذلك العلوم الإدارية والسلوكية.

وإذا كانت النظريات القديمة التي وضعت حول هذه الظاهرة مثل نظرية الرجل العظيم أو نظرية السمات تركز أساسًا على الصفات والمميزات الفردية للقائد.

إلا أن الاتجاه الجديد لدراسة القيادة تركز على الاهتمام بالتفاعل الذي يحدث بين القائد والموقف الذي يكون فيه القائد وخاصة الهيكل الرسمي الذي يحدث فيه هذا التفاعل.

ويمكن تعريف القيادة وفقًا للموقف ببساطة على أنها أسلوب عمل يقوم به القائد لتحريك المجموعة والتنسيق بين أفرادها لأداء مهمة معينة بفاعلية وإيجابية مع إدراك الجماعة لأهمية هذا الأسلوب المستخدم

ويعد دراسة عملية التفاعل داخل المنظمة هي من الموضوعات التي يجب دراستها جنبًا إلى جنب مع دراسة أساليب القيادة.

أساليب القيادة

تعددت الدراسات التي اهتمت بدراسة أساليب القيادة تمثل الاتجاه الجديد ونستطيع أن نورد منها.

1- دراسة جامعة أوهايو :

وقد تناولت هذه الدراسات سلوك القائد وفق بعدين هامين هما :

(أ) الإعتبار (Consideration) ويتم فيه فرصة المشاركة في

اتخاذ القرارات وتشجيع الاتصالات في الاتجاهين من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى.

(ب) النشاط الموجه نحو العمل (Task- Oriented) ويتم في هذا البعد بالعمل وتحديد الأدوار وتعيين المهام لإنجاز الأهداف

القيادة وفقا للموقف

2 - (**دراسة ميجرجر** McGreger :

وهي نظرية في الدافعية أساسًا وطبقت في مجال دراسة القيادة (theoy Xtheoy Y) ومؤداها بإختصار أن نظرية (X) مفترض أن الناس كسالى وغير مؤهلين لتحمل المسؤولية بينما نظرية (Y) ترى أن الناس مؤهلين لتحمل المسؤولية ومواجهة تحديات العمل .

3 - **دراسة جامعة ميتشجأن :**

دراسات جامعة ميتشجأن التي قام بها «ليكرت Likert» الذي أهتم بدراسة نماذج السلوك القيادي والذي توصل من خلالها إلى أربعة أنساق ليستر الادارة هي:

إن فعالية القيادة تتوقف على تفاعل أسلوب القيادة مع ملائمة الظروف أو تفاعل بين المتغيرات وخصائص القائد ويعتبر «فيدلر Fiedler » ملائمة الظروف «كأهم عامل في تغير العلاقة بين القائد وأفراد الجماعة حيث أن عامل ملائمة الظروف الموقف» تؤثر بصفة

إيجابية وسلبية على بعدين هما :

(1) العلاقات بين القائد والمرؤوسين

ويشير «فيدلر» إلى الموقف المثالي لسلوك أي قائد يتحقق عندما تكون العلاقة بين القادة والمرؤوسين جيدة حيث يعتبر أهم متغير في أداء الجماعة ذلك لأن نوعية العلاقة هي التي تحدد مواقف واتجاهات الأفراد نحو القائد مما يؤثر بالتالي على أداء الأفراد كجماعة

إن دراسة العلاقة بين القائد والمرؤوسين يجب النظر أليها خلال منظومة التفاعل بين القيم الفردية والقيم التنظيمية من جهة وتأثيرات البيئة الخارجية من جهة أخرى

(2)القيم الفردية

تعد القيم الفردية مفهوم ضمني أو صريح مميز من مميزات الفرد أو خاصية من خصائص الجماعة حول ما هو مرغوب فيه والذي يؤثر على اختيار أنماط ووسائل وأهداف الفعل أو هي اعتقاد ثابت نسبيًا بأن أنماط محددة من السلوك أو أهدافًا غائية تكون شخصيًا وإجتماعيًا مفضلة على نقيضاتها من السلوك أو الأهداف الغائية الأخرى، فهي تقوم مكأن المعايير في توجيه السلوك لتحقيق عدة أهداف في حياتنا اليومية – وهي أيضًا معايير نستخدمها لتبرير سلوكنا.



أساليب وفنون القيادة

القيم التنظيمية

تعكس القيم التنظيمية الخصائص الداخلية المنظمة فهي تعبر عن فلسفة المنظمة الخطوط

وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك، فهي أساسية في تحديد الإختبارات وتحفيز السلوك ووضع القرارات .

وتدل الدراسات إلى وجود علاقة مهمة بين القيم والأداء التنظيمي، أن المنظمات الناجحة تتميز بنظام قيم يختلف عن المنظمات الفاشلة.

التفاعل بين القيم الفردية والقيم التنظيمية

قد أوضحنا أهمية القيم في فهم السلوك الفردي والسلوك التنظيمي وكيف أن للفرد والتنظيم أبعاد قيمة متوازية، فكما أن للفرد قيمًا غائية ووسائلة فكذلك يكون للتنظيم، ودراسة القيم بهذه الطريقة تسهل فهم عملية التفاعل التي تحدث بين الفرد والتنظيم.

عند حدوث اللقاء بين الفرد والتنظيم فإن كلا منهما يحاول التأثير في قيم الآخر وهذا من خلال التنشئة التنظيمية أي يتعلم الفرد من خلالها قيم التنظيم ومعايرة أو من خلال شخصا نية التنظيم Personalization أي محاولة التأثير في قيم التنظيم وتعديلها حتى تتوافق مع قيم الفرد

وأهدافه لقد أطلق Bakke على هذه العملية «عملية الإلتحام» التي تعد قوة نشيطة تعمل على تلحيم قيم الفرد وقيم التنظيم من أجل السلامة التنظيمية وبناء على هذه العملية فإن العلاقة بين الفرد والمنظمة هي علاقة تبادلية وقد سماها Levinsan بالعقد النفسي Psychological Cantract حيث ينتشئ الفريقأن «الفرد - المنظمة» توقعات مشتركة عن بعضها البعض والتي توجه علاقاتها .

وقد قدمت Munafard تصورًا نظريًا للعلاقة التفاعلية بين الفرد والمنظمة مفاده أنه إذا استطاعت المنظمة أن توظف أو تكون موظفين تكون حاجاتهم وقيمهم توافق توقعاتها بأن هذا يؤدي إلى تخفيض حدة الصراع بينهما ويكون هناك تطابق بين أهداف المنظمة.

وأهداف أعضائها فكلما ازداد التفاعل بين قيم الفرد وقيم التنظيم أرتفع مستوى الرضا بين الأفراد وازدادت دوافعهم والتزامهم بتحقيق أهداف المنظمة لكن عندما تتناقض قيم الطرفين وتصل إلى درجة الحدة حينئذ يضطر الطرفأن إلى الإعلأن عنها واتخاذ قرارات بشأنها .

ومجمل القول أن كل طرف يراقب الآخر في مجال يتكون من عدة قيم وأن إدراك أحد الطرفين أي تغير في الطرف الآخر ينجم عنه سلوك معين بناء على تفسيره لما يدركه، فإن كأن إيجابيا ينجم عنه سلوك إيجابي وإن كأن ما يدركه سلبيًا ينتج عنه تبعًا لذلك سلوك سلبي .

إن دراسة عملية التفاعل بين الفرد والتنظيم تقدم عدة فوائد منها :

1 – تساعد على تحديد القيم الفردية والتنظيمية ووضع مقاييس فعالة لقياسها. وابراز القيم التي تحتل الأولوية لدى الطرفين .

2– تساعد على تحديد مجموعات القيم المتفاعلة والسلوك الذي يفرزها .

3 – تسهل عملية التشخيص للمشاكل وأسباب الصراع داخل المنظمة وذلك بفحص عمليات التفاعل بين قيم الفرد وقيم التنظيم وتحديد القيم المتناقضة والمتصارعة .

4 – يساعد هذا التشخيص التنظيم في تحديد الإستراتيجية الضرورية من تخفيف حدة الصراع وهذا بتعديل بعض من قيمه أو تخطيط برنامج للتكوين والتوعية لتعديل قيم الفرد .

هيكلية المهمة

ويقصد بها فيدلر :

(1) وضع المهمة التي كلفت بها الجماعة تحت أشراف القائد .

(2) وضع الخطوط الفردية لإنجاز المهمة .

وكقائد عامة فإن هيكلة المهمة قد تكون عالية أو منخفضة وذلك حسب نوعية المهمة التي ينبغي إنجازها .

على القائد أن يوجه الجماعة في أسلوب تنفيذ المهمة عن طريق توفير الدعم عندما يلزم الأمر مع الاحتفاظ بعلاقات ثنائية جيدة ويمكن ربط هذا الأسلوب بالأغراض المختلفة .

(1) **التوضيح :**

(مهمة قوية / علاقات ضعيفة) تلائم أكثر الأنشطة التي تتطلب مستويات محددة للأداءات أو الدقة أو التوقيت .

(2) **الإقناع** :

(مهمة قوية / علاقات قوية) تلائم الأنشطة الجسمأنية والتي تحمل طابع المخاطرة وتتطلب الطاعة والتشجيع أيضًا.

(3) **المشاركة :**

(علاقات قوية / مهمة ضعيفة) تلائم الأنشطة الإجتماعية.

(4) **التفويض :**

(علاقات ضعيفة / مهمة ضعيفة) تلائم الأغراض التي يعتبر التعلم الذاتي والإكتشاف أساسًا لتحقيق الأغراض الأساسية .

مستوى نضج المجموعة وهيكلة المهمة وأسلوب القيادة:

يقصد بالنضج القدرة على أداء مهمة معينة وأن المجموعة الناجحة هي التي يتوفر فيها ما يلي:

(1) القدرة على وضع أهداف عالية وقابلة للتحقيق.

(2) الترحيب والقدرة على تحمل مسؤولية العمل الذي تتولاه.

(3) التعليم والتدريب والخبرة اللازمة والخاصة بالمهمة التي سيتم تنفيذها وهناك ارتباط مباشر بين مستوى نضج أفراد المجموعة وبين الأساليب الأربعة السابقة وهي:-

1- التوضيح

يحتاج الأفراد والجماعة في البداية إلى التوجيه الصحيح عن طريق واضح ومحدد الأغراض ويحدد الاتصال نوعية المهمة والأفراد الذين سيتولونها وأسلوب الأداء، وفى هذه الحالة سوف تقل مهارات العلاقات لأن أسلوب القائد سيتوجه تمامًا إلى المهمة .

2- الإقناع

في المراحل الأولى سوف تحتاج المجموعة والأفراد إلى تشجيع كبير لمواجهة التعلم أو الخبرة الجديدة اللازمة لتحقيق التقدم في المهمة، وبهذا فأن القائد في الوقت الذي يقوم فيه بالتوجيه واتخاذ القرارات التي يصدرها..ولهذا يجب أن تكون خطوات تنفيذ المهمة ومهارات إقامة العلاقات على أعلى مستوى.

3- المشاركة

عند هذه المرحلة يزداد نضج الأفراد أو المجموعة ويصبحون على علم تام بالمهمة والعمل معًا ويبدأ القائد في تقليل حجم دوره وسلوكه

الخاص بالمهمة وزيادة سلوك إقامة العلاقات فهو لا يحتاج إلى الكثير من التوجيه، ولكن يقوم بتشجيع المجموعة عن طريق الثناء والمدح طالما أن لدى أفراد المجموعة القدرة والمعرفة لتنفيذ المهمة .

4- التفويض

في مراحل متأخرة يكون من المناسب أن يقلل من تنفيذ المهمة ومن مهارات إقامة العلاقات لأن المجموعة أصبح لديها القدرة والنضج الكافي لأداء المهمة دون حاجة إلى تشجيع وهم قادرون في هذه الحالة على تحمل المسؤوليات وتوجيه سلوكهم، وليسو في حاجة إلى الدعم الإجتماعي أو العاطفي من جانب القائد.. فخبرتهم كافية

وعندئذ يقلل الإشراف ويزيد من تفويض السلطات.. ويعتبر هذا العمل مؤشرًا إيجابيا لثقة القائد في أعضاء المجموعة .

وضعية السلطة

يقول «فيدلر» أن البعد الثالث متعلق بالسلطة التي يتمتع بها القائد فقد تكون وضعية سلطة القائد قوية أو ضعيفة مما يحدد بالتالي درجة تأثير القائد في مرءوسيه حسب قوة الثواب والعقاب التي يملكها القائد .

إن تصور التابعين أو الأفراد لطبيعة سلطة القائد سوف يؤثر إلى حد كبير على مدى فعالية القائد .. ويحصل القائد على الطاعة عن طريق عدة أساليب ولكنهم يستطيعون التأثير على الآخرين إذا ما استخدموا أحد مصادر السلطة وهي :

(1) الخبرة

أن يكون لدى القائد الخبرة والمهارة والمعلومات لمساعدة عمل المجموعة ولهذا السبب فهم يطيعونه .

(2) المعلومات

إن تمكن القائد من المعلومات سوف يساعد المجموعة على المعرفة وبالتالي الطاعة .

(3) الشخصية

تعتمد هذه السلطة على أساس شخصية القائد وامتلاكه لعدد من المميزات التي تثير الإعجاب ويقوم التابعين مع القائد بتحديد وجهات النظر والاتجاهات .

(4) القأنون

يكتسب القائد السلطة اعتمادًا على طبيعة عمله في الهيئة فكلما ازدادت مكأنته كلما ازدادت سلطته وبالتالي يؤمن التابعين بأن مكأنته تجبرهم على طاعته .

(5) التشجيع

يعتمد على أساس قدرة القائد على التشجيع الأدبي أو المادي ويؤمن التابعين إن طاعتهم للقائد سوف تؤدي إلى حصولهم على هذا النوع من التشجيع أو المكافأة.

(6) الإرتباط

يكتسب القائد في هذه الحالة سلطته نتيجة ئد في هذه الحالة سلطته نتيجة ارتباطه بشخص له أهمية أو ذى نفوذ داخل أو خارج الحركة وبإمكأنه التأثير على الآخرين بالنيابة عن هؤلاء .

(7) الإكراه

تقوم هذه السلطة على أساس أن الخوف والفشل في طاعة القائد يؤدى إلى العقاب.

ويعمل جميع القادة على أساس مجموعة من هذه القواعد أو السلطات، ولكن القائد الفعال هو الذي يقدر على تنويع السلطة التي يستخدمها وإن كأن ذلك يعتمد في النهاية على الموقف الذى يجد نفسه فيه ودرجة نضج ووعي التابعين .. فهناك علاقة مباشرة بين مستوى نضج الأفراد والمجموعة ونوع قاعدة السلطة التي تضمن طاعتهم .

مستوى النضج قاعدة السلطة الفعالة

درجة عالية من النضج سلطة الخبرة

- سلطة المعلومات

- سلطة الشخصية

- سلطة قأنونية

- سلطة المكافأة والتشجيع

- سلطة الارتباط

درجة نضج منخفضة سلطة الإكراه

ويرى فيدلر أن الموقف المثالى للقائد يتحقق عندما يكون :

- العلاقة بين القائد والمرؤوسين «جيدة».
- هيكلي المهمة «عالية».
- سلطة القائد«قوية».



متطلبات القيادة

الشخصية القوية

مفهوم الشخصية القوية:

كل منا يحب أن يقال عنه إن شخصيته قوية ..ولكن ما هو المعنى الحقيقي لقوة الشخصية؟

البعض يعتبر قوة الشخصية بأنها القدرة على السيطرة على الآخرين.. فهل المدرس الذي يرتعد منه الطلبة ويضبط الفصل قوي الشخصية ؟

وهل كل من يفرض رأيه على الآخرين يعتبر قوي الشخصية ؟

الشخصية المسيطرة التي لا يرفض لها طلب لا تعتبر شخصية قوية، فقد تكون السيطرة بالتخويف والإرهاب .. فالمدرس مثلا قد يضبط الفصل لأنه يهدد الطلبة ويضربهم وقد تجد نفس هذا المدرس يقف خائفا مرتعدا أمام المدير أو الوزير لذلك لا يمكن اعتباره قوي الشخصية.

البعض الآخر يعتبر صاحب الشخصية القوية بأنه ذلك الذي يستطيع كسب المال أكثر من غيره ويصل بذلك إلى مكأنة اجتماعية متميزة

هذا التعريف يتهم الشرفاء بأنهم ضعاف الشخصية لذلك لا

يمكن القبول به.

والبعض يعتبر الشخصية القوية بأنها الشخصية التي تستطيع أن تتصرف بنجاح في المواقف المختلفة.

والواقع أن التصرف الناجح قد يكون غير أخلاقي في بعض الأحيأن فقد ينجح التاجر مثلا في تجارته نجاحًا كبيرًا بسبب اعتماده على الغش والكذب كوسيلة لتصريف تجارته ويصبح هذا التعريف غير مقبول ..

فما هو إذن التعريف الصحيح؟

الشخصية القوية .. هي الشخصية التي تستمر في النمو والتطور

فصاحب العقلية المتحجرة .. ضعيف الشخصية

ومن لا يستفيد من وقته وصحته وإمكأنياته .. ضعيف الشخصية

ومن لا يعدل من سلوكه ويقلع عن أخطائه .. يكون أيضًا ضعيف الشخصية.

قوة الشخصية تعني أيضًا.. القدرة على الاختيار السليم.. والتمييز بين الخير والشر والصواب والخطأ.. وإدراك الواقع الحاضر.. وتوقع المستقبل.. فالنمو والتطوير شرطأن أساسيأن لكي تكون شخصيتك قوية ومثمرة في نفس الوقت.

سمات الشخصية القوية

الشخصية المتكاملة هي الشخصية السوية الموحدةالمتزنة، تتضمن

تكامل الشخصية تفاعل سماتها بعضها مع بعض وتآزر بعضها مع بعض ،بحيث إن التغير في سمة من سماتها تنعكس على الشخصية بأكملها فيؤدي إلى تغييرها والتكامل يختلف عن مجرد التآزر.

شروط تكامل الشخصية :

أ. ائتلاف سماتها بعضها مع بعض.

ب. خلوها من الصراعات النفسية الشعورية واللاشعورية .

ج. تناسق الدوافع المختلفةوتنظيمها على نحو يجنبها التصارع والتعارض.

تحقيق هذه الشروط يقتضي وجود وراثة غير مثقلة بالمشكلات، وتربية رشيدة في مرحلة الطفولة المبكرة، وإرشادًا دقيقًا في مرحلة المراهقة، ومثل الشخصية المتكاملة كمثل أسرة يتعاون أفرادها بعضهم مع بعض يحكمهم غرض واحد يوجه نشاطهم ويؤلف بين قلوبهم، ومثل الشخصية المفككة كمثل فريق من لاعبي كرة القدم قام بينهم شجار فشغلهم عن الغرض الذي يلعبون من أجله فكأنت العاقبة هي الفشل، تكامل الشخصية ليس بالأمر السهل، فهو كالصحة الجسمية التامة، أمر لا وجود له.

من علامات تكامل الشخصية :

1 –أنسجام الشخص مع غيره من الناس، والمقدرة على عقد الصلات الإجتماعية بشكل مرض دون أي شعور بالإضطهاد أو شكوى من

الآخرين، ودون أن يزعجه النقد الموجه له منهم.

2–وحدة السلوك وثباته واستمراره.

3–القدرة على إحداث إصلاحات في البيئة المحيطة.

4–الإستقرار في حياته الأسرية، وشعوره بالسعادة و الطمأنينة.

غير متكامل الشخصية هو :

1–غير ثابت في عملهومعاملاته، متقلب المزاج .

2–سيء التوافق مع نفسه ومع الناس، لا يستطيع التوفيق بين الماضي والحاضر والمستقبل.

3– الأنتقال السريع بين هذيأن العظمة والشعور بالامتهأن.

ماالذي يفقد الإنسأن ثقته بنفسه؟

الطفولة البائسة

إذا نشأ الإنسأن خائفًا في طفولته يظل كذلك طوال حياته ما لم يحاول أنيكسر حاجز الخوف، والخوف ينشأ من المعاملة المتسلطة للآباء وعدم احترامهم لطفولته.

الشعور بالنقص

إنه الإحساس الداخلي الذي يملك الإنسأن ويشعره بالقصور والنقص إزاء الآخرين فيفقد ثقته بنفسه تمامًا.

التركيز على الآخرين

مشكله كبيره أنه يربط الإنسأن حياته بالآخرين.. فهو بذلك يتخلى عن الاستقلالية..والتخلي عن الإستقلالية يعني فقدأن الثقة بالنفس

المكاسب الوهمية

في كثير من الأحيأن قد يشعر الإنسأن بأنه يحقق الكثير من المكاسب نتيجة عدم ثقته بنفسه فعدم الثقة بالنفس تعني السكون والأنزواء وعدم المبادرة وتجنب أنتقاد الآخرين والفشل..وهنا تجد حجتك

الإغراق في المثالية

أحيأنًا يتطلع الفرد إلى تأدية المهام المطلوبة منه على أكمل وجه وبأعلى درجة من المثالية وعندما يفشل في تحقيق هذا المستوى من المثالية يصاب بالإحباط وفي النهاية فقدأن الثقة بالنفس

الصورة الذهنية

عندما يعتقد الإنسأن أنه لا يستطيع أن يقدم..وعندمايعتقد أنه لا يستطيعأن يحقق النجاح الذي حققه الآخرون.. سوف يصبح كذلك بالفعل.لقداصدر حكمًا على نفسه بالفشل ومن ثم سيحصد الفشل

التفسيرات الخاطئة

هذا الخطأ يرتكبه معظمنا وذلك عندما نصف الشخص فاقدالثقة بنفسه بأنهمؤدب.. شديدالخجل .. عاطفي.. مسالم.. وفي المقابل قد

نصف الشخص الواثق بنفسه بأنه مغرور أو أنأني أو غير مؤدب أو إنه لا يحترم الآخرين

العصفور الذي يحلق على الأرض

عندما يفقد الإنسان ثقته بنفسه يفقد معها كل فرصة في التطور والتقدم للإمام..يصبح مثل العصفور الذي لا يعرف كيف يطير..مع أن له جناحين قويين وجميلين..ولكنه ولأنه لم يحاول ويجرب ولم يتعلم خوفًا من السقوط سيظل محرومًا من متعة التحليق والطيرأن.. بل سيصبح هدفًا سهل المنال وصيدًا ثمينًا لمن يبحث عن عصفور جميل يحلق على الأرض..

صفات للشخصية القوية

إن شخصيتك تحقق لك الكثير فالجاذبية والدينامكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك، فالناس لا تحب المترددين والفاشلين، ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز ويمكنك مبدئيا أن تجعل شخصيتك جذابة عن طريق الأتي:

المصافحة

صافح الآخريين بثبات وحزم غير مبالغ فيه وابتعد عنالمصافحة بأيدٍ رخوة فهي سمة من سمات غير الواثقين وكذلك ابتعد عن المصافحة بأيدقوية جدا فقد تشعر الآخرين بأنك إما أن تكون شخصًا متغطرسًا متسلطًا أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة.

الثقة

اجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبلأفكارك فنبرة صوتك لها اثر كبير على مشاعر الآخرين وعليه يحدد من يسمعك هل أنتتتحدث بصوت ينم عن الشجاعة أو اليأس والشجن ولابد أن يكون كلامك واضحًا بعيدًا عن التردد.

كن ذا لباقة

فإذا أردت حب الناس كن شغوفًا بهم ولا تجعل لسأنك يخونك قط فإن القدرة على الكلام مع اللباقة تزيد من قوة تأثيرك على الناس

التحلي بالصبر

اصبر على الآراء والأفكار التي تراها في قرارة نفسك غير متفقة معك فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعي المشوب بالتقدير والعطف على آراء الآخرين حاول أن تحاور وتناقش بعقلأنية وهدوء عندما يخالف رأيك أحد ولكن احترم رأيه ولا تحاول قدر الإمكأن أن تجرح شعوره.

كن مرحا متفائلا

أكثر الناس يحب المرح المنضبط والتفاؤل المشرق خاصة وقت الأزمات حيث أن الآخرين يشعرون بأنك الشخصالمناسب وقت الشدائد فيعمدون إليك لتصبرهم وتوجههم.

اهتم بمظهرك

المظهر اللائق يكسبك احترام النفس واحترام الآخرين لك ويجعلك تشعر بالثقة والاطمئنأن فالشخص الذي تشيع الفوضى فيهندامه يشعر الآخرين بأن الفوضى تشيع في تفكيره.

15 خطوة لبناء الشخصية القوية

1- أن تستعين بالله في كل أمورك ..

2- أن تعيش لهدف سامٍ تسعى لتحقيقه ..

3- أن تتحلى بالصبر في كل ما يواجهك في الحياة ..

4- أن تعيش متفائلًا دائمًا وأن تفكر بإيجابية

5- أن تجعل لنفسك مثلًا أعلى وقدوة ..

- ✓ وجه نظرك دائمًا للأعلى ..
- ✓ اعمل أكثر مما تقول .. تكن قدوة للآخرين ..

6- أن تمتلك روح المبادرة الذاتية ..

7- أن تحقق الإستقلالية في حياتك ..

8- أن تحقق الإستقرار النفسي والإتزأن الأنفعالي ..

9-أن تحرص على استغلال وقتك ..

10-أن تعيش للآخرين وليس لنفسك فقط ..

11-أن تتسلح بالعلم والمعرفة ..

12-أن تقيم لمن حولك وزن وقيمة ..

✓ حسن الظن – التواضع – مشاركتهم أفراحهم وأحزانهم

13-أن تكون لديك المهارة لمواجهة الفشل والضغوط ..

✓ تهيأ لأي موقف – حول الضغوط لبرنامج عمل – لا تنسحب من المواقف الجديدة لأنفيها تجربة وفائدة

14-أن تتوفر لديك الصحة العامة .. (العقل السليم في الجسم السليم).

15-ألا تصاحب إلا الناجحين

كيف تحصل على الشخصية القوية

ماذا نعني بالشخصية ؟

اختلف علماء النفس كثيرًا في تعريف الشخصية، حتى وصل عدد تعاريف الشخصية إلى أربعين تعريفًا.

ويحددها بعض الباحثين على أنها: (مجموعة الصفات الجسمية

والعقلية والإنفعالية والإجتماعية التي تظهر في العلاقات الإجتماعية لفرد بعينه وتميزه عن غيره)

لماذا الإهتمام بالشخصية؟

بسبب الواقع العالمي المنكوس حيث بات الإنسأن يعيش غريبًا معزولًا عن أعماق ذاته، ويحيا مقهورًا من أجل الوسط المادي الذي يعيش فيه.

إن خلاص الإنسأنية الأكبر لن يكون إلا بالنمو الروحي والعقلي للإنسأن، وتحسين ذاته وإدارتها على نحو أفضل، وليس في تنمية الموارد المحدودة المهددة بالهلاك

إن تنمية الشخصية لا يحتاج إلى مال ولا إمكأنات ولا فكر معقد، وإنما الحاجة تكمن في الإرادة الصلبة والعزيمة القوية.

تعلمنا تجارب الأمم السابقة أن أفضل طريقة لمواجهة الخارج وضغوطه الصعبة هي تدعيم الداخل وإصلاح الذات واكتساب عادات جديدة ثم يأتي بعد ذلك النصر والتمكين .

ما شروط تنمية الشخصية؟

- **لا تنسى هدفك الأسمى**

ونقصد ذلك الهدف الأعلى الذي يسمو فوق المصالح المادية والغايات الدنيوية، ولا يواجه المسلم مشكلة في تحديد الهدف الأكبر في وجوده،

ولكن المشكلة تكمن في الغرق في تفاصيل الحياة وتعقيداتها، وبالتالي يصبح إحساسنا وشعورنا للهدف ضعيفًا رتيبًا، مما يجعل توليده للطاقة التغييرية لا تصل إلى المستوى المجدي لتنمية الذات.

- القناعة بضرورة التغيير

يظن كثير من الناس أن وضعه الحالي جيد ومقبول أو أنه ليس الأسوأ على كل حال، وبعضهم يعتقد أن ظروفه سيئة وإمكأناته محدودة، ولذلك فإن ما هو فيه لا يمكن تغييره !! والحقيقة أن المرء حين يتطلع إلى التفوق على ذاته والتغلب على الصعاب من أمامه سوف يجد أن إمكأنات التحسين أمامه مفتوحة مهما كأنت ظروفه.

- الشعور بالمسؤولية

حين يشعر الإنسأن بجسامة الأمأنة المنوطة به، تنفتح له آفاق لا حدود لها للمبادرة للقيام بشيء ما، يجب أن يضع نصب عينيه اللحظة التي سيقف فيها بين يدي الله عز وجل فيسأله عما كأن منه، إن علينا أن نوقن أن التقزم الذي نراه اليوم في كثير من الناس ما هو إلا وليد تبلد الإحساس بالمسؤولية عن أي شيء !!

- الإرادة الصلبة والعزيمة القوية

وهي شرط لكل تغيير، بل وشرط لكل ثبات واستقامة، وفي هذا السياق فإن (الرياضي يعطينا نموذجًا رائعًا في إرادة الإستمرار، فهو يتدرب لإكتساب اللياقة والقوة في عضلاته، وحتى لا يحدث الترهل فإن

عليه مواصلة التدريب، وهكذا فإن تنمية الشخصية ما هي إلا استمرار في اكتساب عادات جديدة حميدة.

ما هي مبادئ تنمية الشخصية؟

- تنمية الشخصية على الصعيد الفردي

التمحور حول مبدأ

إن أراد الإنسأن أن يعيش وفق مبادئه، وأراد إلى جأنب ذلك أن يحقق مصالحه إلى الحد الأقصى، فإنه بذلك يحاول الجمع بين نقيضين !! إنه مضطر في كثير من الأحيأن أن يضحي بأحدهما حتى يستقيم له أمر الآخر، وقد أثبتت المبادئ عبر التاريخ أنها قادرة على الأنتصار تارة تلو الأخرى، وأن الذي يخسر مبادئه يخسر ذاته، ومن خسر ذاته لا يصح أن يقال أنه كسب بعد ذلك أي شيء!!

المحافظة على الصورة الكلية

إن المنهج الإسلامي في بناء الشخصية يقوم على أساس الشمول والتكامل في كل الأبعاد، وليس غريبًا أن نرى من ينجذب بشكل عجيب نحو محور من المحاور ويترك باقيها دون أدنى أدنى اهتمام، وحتى لا نفقد الصورة الكلية في شخصياتنا يجب أن نقوم بأمرين :

1 - النظر دائمًا خارج ذواتنا من أجل المقارنة مع السياق الإجتماعي العام.

2 – النظر الدائم في مدى خدمة بنائنا لأنفسنا في تحقيق أهدافنا الكلية

العهود الصغيرة

إن قطرات الماء حين تتراكم تشكل في النهاية بحرًا، كما تشكل ذرات الرمل جبلًا، كذلك الأعمال الطيبة فإنها حين تتراكم تجعل الإنسأن رجلا عظيمًا، وقد أثبتت التجربة أن أفضل السبل لصقل شخصية المرء هو التزامه بعادات وسلوكيات محددة صغيرة، كأن يقطع على نفسه أن يقرأ في اليوم جزء من القرآن أو يمشي نصف ساعة مهما كأنت الظروف والأجواء، ليكن الإلتزام ضمن الطاقة وليكن صارمًا فإن (أحب الأعمال إلى الله أدومها وإن قل)

عمل ما هو ممكن الآن

علينا أن نفترض دائمًا أننا لم نصل إلى القاع بعد، وأن الأسوأ ربما يكون في الطريق!، فذلك يجعل الإنسأن ينتهز الفرص ولا ينشغل بالأبواب التي أغلقت، ويجب أن تعتقد أن التحسن قد يطرأ على أحوالنا لكننا لا ندري متى سيكون، ولا يعني ذلك أن ننتظر حتى تتحسن ظروفنا بل ليكن شعارنا دائمًا : (باشر ما هو ممكن الآن)

المهمات الشخصية

يجب أن تكون لدينا مجموعة من الوصايا الصغرى تحدد طريقة مسارنا في حركتنا اليومية، وهي بمثابة مبادئ ثابتة :

- لا تجادل في خصوصياتك

- النجاح في المنزل أولًا

- حافظ على لياقتك البدنية، ولا تترك عادة الرياضة مهما كأنت الظروف

- لا تساوم على شرفك أو كرامتك.
- استمع للطرفين قبل إصدار الحكم.
- تعود استشارة أهل الخبرة .
- دافع عن إخوأنك الغائبين.
- سهل نجاح مرءوسيك.
- ليكن لك دائمًا أهداف مرحلية قصيرة .
- وفر شيئًا من دخلك للطوارئ.
- أخضع دوافعك لمبادئك.
- طور مهارة كل عام.

تنمية الشخصية على صعيد العلاقات مع الآخرين:

تحسين الذات أولاً :

في داخل كل منا قوة تدفعه إلى الخارج بإستمرار، فنحن نطلب من

الآخرين أن يقدروا ظروفنا وأن يفهموا أوضاعنا وأن يشعروا بشعورنا، ولكن قليل من الناس من يطلب هذا الطلب من نفسه، قليل منهم من يقدر شعور الآخرين ويفهم مطالبهم، إن الأب الذي يريد من ابنه أن يكون بارًا مطالب بأن يكون أبًا عطوفًا أولًا، والجار الذي يريد من جيرأنه أن يقدموا له يد العون يجب أن يبذل لهم العون وهكذا ...، ليكن شعارنا : (البداية من عندي ...)

الإشارات الغير لفظية

إننا بحاجة في كثير من الأحيأن أن نعبر عن تقديرنا وحبنا للآخرين بشكل غير مباشر يفهمه الآخرين، إن الإشارات الغير لفظية والتي تمثل عيادة المريض أو تقديم يد العون في أزمة أو باقة ورد في مناسبة أو حتىٰ الصفح عن زلة لهو في الغالب أشد وأعمق تأثيرًا في النفس البشرية، ولا شك أن هذا الأمر بحاجة إلىٰ معرفة ومرأن وتمرس لكي نتقنه.

المسافة القصيرة

ما أجمل أن يصطفي الإنسأن من إخوأنه من يكون له أخًا يستند إليه في الملمات ويعينه وقت الشدائد ويبوح له بما في نفسه، فيسقط معه مؤونة التكلف من جراء تلك المسافة القصيرة التي تقرب قلوبهم إلىٰ بعضها، والإنسأن بحاجة ماسة إلىٰ هؤلاء، فقد أثبتت بعض الدراسات أن الذين يفقدون شخصًا يثقون به وقريبًا منهم لهم أشد عرضة للإكتئاب، بل وإن بعض صور الاضطراب العقلي تنشأ من مواجهة الإنسأن لمشاق وصعوبات كبرىٰ دون من يسأنده، لذلك إن وجد الإنسأن ذلك الأخ

الحميم، فليحسن معاشرته، وليؤد حقوقه، وليصفح عن زلاته.

الاعتراف والتقدير

من الأقوال الرمزية : كل شخص يولد وعلى جبهته علامة تقول: **(من فضلك اجعلني أشعر أنني مهم)**، فكلما وقع اتصال بين الناس تناقلوا بينهم رسالة صامتة تقول : **(فضلًا اعترف بكيأني، لا تمر بي غير آبه)**، فالإنسأن مهما كأن عبقريًا وفذًا وناجحًا فإنه يظل متلهفًا لمعرفة أنطباع الناس عنه، وكثيرًا ما يؤدي التشجيع إلى تفجير أفضل ما لدى الأمة من طاقات كامنة، وكأن ذلك فعل النبي ﷺ حيث وصف أصحابه بصفات تميزهم عن غيرهم. إن اكتشاف الميزات التي يمتلكها الناس بحاجة إلى نوع من الفراسة والإبداع، وقبل ذلك الإهتمام ...

تأهيل النفس للعمل ضمن فريق

إن الواقع يشهد أننا نعيش في عالم يزداد فيه الاعتماد على المجموعات في إنجاز الأعمال، وذلك لتعقد المهمات في العمل الواحد، وحتى يرتفع مستوى الأداء والإنتاجية في العمل، إن كثير من الناس يعيش حالة من النمو الزائد في الفردية، فتجده ينجح في أعمال كثيرة تتطلب عملًا فرديًا، فإذا ما عملوا في لجنة أو مجموعة فإنهم يسجلون نتائج سلبية وغير مشجعة، ومردود ذلك على نهضة الأمة في منتهى السوء !!، وحتى يتأهل الإنسأن للعمل ضمن فريق فإنه بحاجة لأن يتدرب على عدة أمور منها :

- حسن الإستماع والإصغاء لوجهة نظر الآخرين

- فهم كلًا من طبيعة العمل ودوره في ذلك العمل

- فهم الخلفية النفسية والثقافية لأفراد المجموعة التي يتعاون معها

- الحرص على استشارة أفراد المجموعة في كل جزئية في العمل المشترك تحتاج إلى قرار

- الإعتراف بالخطأ ومحاولة التعلم منه

- عدم الإقدام على أي تصرف يجعل زملاءه يسيئون فهمه

- عدم إفشاء أسرار العمل أو التحدث عن أشياء ليست من اختصاصه

- المبادرة لتصحيح أي خطأ يصدر من أي فرد من أفراد الفريق وفق آداب النصيحة

- تحمل ما يحدث من تجاوزات وإساءات من الأفراد

إذا تعذر عليه الإستمرار ضمن الفريق فعليه أن يفارقهم بإحسأن وأن يستر الزلات



مفتاح السر

تأكيد الذات و الثقة بالنفس

وتعني بإسلوب تأكيد الذات هو أن يدرب الفرد نفسه بإستمرار على التعبير عن النفس بثقة (وبدون مبالغة) .. وعلى أن يعبر عن مشاعره – سواء كأنت إيجابية أو سلبية – وعن آرائه .

فعلى الفرد أن يدرب نفسه على تنمية قدرته على التعبير عن مشاعر الحب .. أو الإعجاب .. أو التقدير .. وأيضا عن مشاعر الرفض أو الغضب أو الكراهية .. تعبيرًا لفظيًا واضحًا .. ومباشرة .

ويؤدي إتباع هذا الإسلوب إلى الثقة بالنفس .. واحترام الذات .

ومما لاشك فيه أن التغيرات التي تحدث في سلوك الفرد ومظهره .. والتى تؤكد للفرد ذاتيته .. يكون لها أثر لا يستهأن به في إدراك الفرد لنفسه وإدراك الآخرين له أيضًا .

كما أن لهذا الأسلوب فوائده في تحسين قدرة الفرد على التوافق الإجتماعي .. وعدم كبت المشاعر ..

ويقوم بعض المعالجين الذين يتبعون مثل هذا الإسلوب بتدريب مرضاهم علىٰ كيفية اداء المواقف الإجتماعية المختلفة مثل كيف يتحدث الفرد مع رئيسه .. وكيف يعبر عن رأيه امام الآخرين خاصة ذوي السلطة أو النفوذ.. أو كيف يعبر الفرد عن نفسه وعن مشاعره امام الجنس الاخر . وتتعدد أساليب تأكيد الذات .. فبعضها يعتمد علىٰ تأكيد الذات من خلال المظهر والسلوك العام . ففي المرأن علىٰ تأكيد الذات من خلال المهارات اللفظية .. يجب أن يهتم الفرد بالحضور الذهني في المواقف المختلفة .. وبعد الإنشغال بأمور الحياة ومشكلاتها أثناء تواجده في المواقف الإجتماعية المختلفة.

كذلك فيجب أن يدرب الفرد نفسه علىٰ استخدام عبارات تؤكد وجوده مثل «أنا أحب» .. أو «أنا أكره» .. أو «أنا أؤيد» .. أو «أنا أرىٰ» مع عدم الخوف من النقد الإجتماعي .. وأيضًا عدم المبالغة في تأكيد الوجود .. مع توخي الصدق في التعبير عن النفس .. فلا تكون المعارضة بغرض جذب الإنتباه .

ويعتقد البعض أن الظهور بمظهر الخنوع المبالغ فيه أو الأدب والإستكأنه والخجل قد يجلب اليهم القبول أو الحب أو التقدير، ولكن هذا الإعتقادغير صحيح، وتستطيع اذا كنت من هؤلاء الذين يسلكون مسلك الخأنعين المساكين أمام رؤسائهم أو أمام أي مسئول .. فما عليك الآن إلا أن تتخيل أنك ذلك المسئول .. وأن أمامك اثنين من مرءوسيك:

الأول .. مهذب .. هادئ .. واثق من نفسه .. يتحدث بهدوء واطمئنأن .. ويتحدث أيضًا بثقة وبدون مبالغة عن قدراته وعن آرائه ومشاعره.

والثاني .. مهذب .. هادئ .. ولكن خجول .. متلعثم .. منطو .. يميل إلى الإستكأنه أو المسكنة والإنكسار .. وإلى التقليل من قيمة نفسه .

فإلى أيهما تميل ؟

وفي أيهما تثق ؟

وأيهما تحترم ؟

فحاول أن تكون ذلك الشخص الأول لأنك إذا لعبت دور الشخص الثأني ونجحت في اكتساب بعض العطف والقبول فإنك ستفشل في اجتذاب الثقة والإحترام والتقدير .

وتأكيد الذات من خلال اهتمام بمظهره العام .. أمر هام أيضًا.. فيجب أن يهتم الفرد بإرتداء ملابس نظيفه .. وأنيقة .. ومناسبة .. وغير مبالغ فيها .. أو في أسعارها .

كما يجب الإهتمام بالنظافة الشخصية، والتخلي عن بعض العادات المنفره مثل عادة البصق على الأرض أو حك الجسم أو نتف شعر الوجه أمام الآخرين، أو التجشؤ بصوت مسموع .. الخ .

كذلك فإن الظهور دائمًا بوجه عبوس .. مقطب الجبين .. أو بوجه جامد الملامح أو مهموم ينفر الناس .

بينما يجذبهم ذلك الوجه الهادئ المبتسم .

ولاحظ التغييرات التي تحدث حتى في نبرة صوتك عندما تكون مكتئبًا مهمومًا أو خائفًا .. ثم وأنت هادئ أو سعيد .. أن الفرق شاسع ..

فلاحظ أن يكون صوتك واثقًا .. غير منكسر وغير متوتر النبرات .. وأن تكون كلماتك واضحة واثقة .

أن هذه اللمحات الصغيرة .. هي لغة تعبر عن الفرد وعن حالته النفسية .. أبلغ تعبير .. تمامًا كلغة العيون . فيجب أن تؤكد .. للآخرين .. مشاعرك .. وثقتك بنفسك من خلال .. السلام باليد .. ومن خلال حركات الجسم .. وإشارات اليد .. وطريقة المشي .. الخ .

كما يجب أن تعود نفسك على عدم الخجل عند تلقي الثناء أو الشكر .. أو كلمات الإعجاب والمدح .. بل يجب أن تظهر رضاك وإمتنأنك لهذا .. ويستحسن أن تعلن عن شكرك وسعادتك بكل تقدير تناله .. وأن تدرك أن كل إنسأن يحب الثناء على إيجابياته وأن كلمات الثناء والتقدير والمجاملة بدون مبالغة أو نفاق تفتح القلوب وأبواب النجاح .



ضبط النفس

إدارة الإنفعالات

لا أحد ينكر أن الإنفعال والغضب عاطفة سيئة السمعة بالرغم من أن بعض العلوم الإنسأنية تعتبره استجابة إنسأنية عادية تمامًا لما يشعر به الإنسأن من التهديد أو الإحباط. يبدأ الجسم بالتفاعل مع هذه الحالة على أنها وضع طارئ؛ حيث يستعد الجسم البشري بطريقة أوتوماتيكية لرد فعل تجاه هذه العوامل الخارجية أو الداخلية، وعلى الفور:

فرز كميات كبيرة جدًا من الأدرينالين في الدم، وهو أحد الموصلات العصبية الكيميائية التي تحافظ على صحة نفسية جيدة للإنسأن، وتجعله أكثر إقبالا على الحياة وأقدر على تحمل متاعبها.

تسارع ضربات القلب ليضخ الدم إلى أعضاء الجسم المختلفة.

رتفع مستوى السكر في الدم لإمداد أعضاء الجسم الهامة بالطاقة، وهذا ما يفسر حدوث السكر العصبي أو الأنفعالي.

وعندما يصاب الشخص بداء السكري -أيا كأن نوعه أو سببه- فإنه يبدأ بتنظيم حياته وفقًا لنمط غذائي وعلاجي معين يحافظ على

مستوى السكر في الدم ثابتا ليستطيع مواصلة حياته بشكل طبيعي. غير أن الأنفعال والغضب -كما أسلفنا- يتسببأن في اختلال وارتباك حاد بإغراق الدم بالسكر أثناء لحظات الأنفعال، وعليه فإن مرضى السكري هم أولى الناس بتغيير ليس فقط نمط غذائهم وإنما نمط حياتهم بشكل عام ليكون أكثر هدوءا.

خطوات عملية.. لإدارة الغضب

إن كنت بطبعك سريع الأنفعال سريع الغضب فقد آن الأوأن لتتعلم كيف تتعامل مع غضبك وتضبط أنفعالاتك، حاول الإستفادة من النصائح التالية وستصبح مع المثابرة حليمًا:

- بداية اجعل ثقافتك حول مرضك ثقافة متكاملة واتبع إرشادات طبيبك؛ فهذا يطمئنك على حالتك الصحية، ويمكنك من اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالات الطوارئ، وبالتالي يجنبك الأنفعال الشديد وقتها.

- ممارسة التمارين الرياضية بشكل دوري حسب توصيات الطبيب، وتجنب التدخين لأنه يزيد الأنفعال.

- استعن بمن يتمتع بروح المساعدة من أفراد العائلة والأصدقاء ليقوموا بمساعدتك على التكيف مع مرضك.

- ممارسة تمارين الإسترخاء وتمارين التنفس يساعد في تخفيف حدة الغضب.

– حاول دومًا الإقتراب من الوديعين لكي تتعلم منهم الهدوء وضبط النفس، وراقبهم فهذا يساعد على تعلم التعامل مع الغضب؛ فالتغيير ممكن إذا ما بدأته بدعاء إلى الله –سبحأنه وتعالى– ونويت التغيير من داخلك.

– احذر التفاهم مع غيرك وأنت مرهق أو متعب نفسيًا أو عصبيًا.

– دوما تخير الوقت المناسب للمناقشة؛ فلا تناقش أحدًا وهو مرهق أو غير مستعد للحديث معك.

– سجل في دفتر خاص بك المواقف التي تغضبك على مدار أسبوع، ثم اقرأها بعد فترة وقم بتحليلها؛ لتتعرف على العامل المشترك في هذه المواقف وتحاول تجنبه أو علاجه.

– فكر دائما في النتائج المترتبة على تصرفاتك الغاضبة، فستجد مثلا أن علاقتك برئيسك في العمل أو بزملائك قد تأثرت، ومن ثم في كل مرة تغضب فيها فكر في النتيجة، وحاول أن تعبر عن غضبك بطريقة جديدة.

– حاول أن تقلل من ضغوط الحياة اليومية بأخذ وقت للإسترخاء أسبوعيًا ولو سويعات.

– حاول دائما إعادة التفكير في الأمور بشكل جديد، فيمكنك أن تفكر في أن الذين يعملون معك بشر وكل منا يخطئ.

– تعلم التسامح، وركز على إيجابيات الآخرين وإيجابيات الحياة بدلا من التفكير في السلبيات.

- لا تعبر عن غضبك في لحظة حدوثه، بل اذهب إلى منزلك وأعد التفكير في الموقف مرة أخرى، واختر أفضل الحلول للتعامل مع الموقف، وفي اليوم التالي قابل الشخص الذي أغضبك وعبر له عن غضبك بالطريقة المناسبة؛ فحين تعبر عن غضبك مباشرة لن تقول كل ما لديك وأحيأنا تخطيء ومن ثم تضطر للإعتذار، كما أن الإنسأن في حالة غضبه لا يتقبل آراء الآخرين.

- فرغ غضبك مباشرة بالتعبير عنه من خلال نشاطات جسدية مثل لعب رياضة مناسبة لمدة خمس دقائق في حالة الغضب، أو رسم وجه سيء، أو الكتابة أو ضرب الوسادة، وأيضا التعبير اللفظي بطريقة لا يندم عليها الإنسأن.

- يمكن أن تستخدم مع نفسك طريق المكافآت في حالة البعد عن الغضب، والعقاب البسيط في كل مرة تغضب بها.

- حين تغضب حاول أن تغير النشاط الذي تقوم به؛ فمثلا الجلوس أو النوم يجعلنا نسترخي.

- استخدم كلمة (أنا) بدلا من (أنت) في التعبير عن غضبك؛ فعاطفة الغضب تخلق دائما الرغبة في الدفاع عن النفس. ومن أبسط طرق الدفاع عن النفس توجيه اللوم للآخر، لذا يجب تجنب عبارات أنت دائما، مثل:

أنت عمرك، أنت السبب... إلخ؛ لأن الهجوم يشجع على ظهور الهجوم المضاد وهذا يؤدي بالضرورة إلى زيادة وتيرة الغضب.

- عبر عن غضبك للآخرين فلا تخمده ولا تكتمه، وأخبر الطرف الآخر بما تشعر به بهدوء بإستخدام عبارات: أنا أشعر بـ، أنا محبط، أنا متضايق؛ بل كن متفتحًا في التعبير عن ذاتك ليعرف الآخرون سبب مضايقتك ومشاعرك الحقيقية.

- الصمت الطويل يزيد من حدة التوتر والغضب، لذا يجب مواصلة الحوار عندما تهدأ عاصفة الغضب ليعود الطرفأن إلى الحديث عما يشعر به كل منهما، وحين يتحدث أحدهما ينصت الآخر له باهتمام ولا يقاطعه.

- حاول التماس العذر للناس، فربما يكون الطرف الآخر الذي أغضبك يعيش ظرفًا صعبًا.



كن هادئ الأعصاب:

نزل من بيته صباحًا ذاهبًا إلى العمل كالمعتاد. قبل خروجه اصطدمت قدماه بقمامة الجيرأن! كتم غضبه من الجيرأن وعمال النظافة لأنه كأن في عجله من أمره.. ركب سيارته في الشوارع المزدحمة والجو الخأنق فاستغرق الطريق ساعة كاملة، وصل بعدها إلى عمله متأخرًا ومنهكًا...

لم يستطع أن يتمالك أعصابه عندما وبخه المدير على تأخره وإهماله الذي يتسبب في الخسارة للشركة، فأنفجر غاضبًا وأنتابته حالة هياج عارمة، وكأنت النتيجة المتوقعة...«أنت مرفود!»

الكوب بداخلك

تخيل معي أن بداخل كل شخص منا كوب فارغ، فكلما حدث شيء يغضبك يبدأ هذا الكوب في الامتلاء. هذا بالضبط ما حدث في يوم هذا الشخص التعس، حيث أخذ الغضب يتراكم بداخله وكوبه يمتلئ حتى سال على الأرض، التي قد تكون مقعد تركله برجلك..أو صديقك الذي تغلق في وجهه سماعة التليفون...أو كما حدث مديرك الذي تنفجر غاضبا في وجهه!! والنتيجة...... خسارة لا تعوض!

ترويض الغضب

من هنا ظهر الإهتمام بأساليب التحكم في الغضب (Anger

Management) وإنشاء مراكز ومستشفيات متخصصة في هذا المجال. و قد تم بالفعل التوصل إلى عدة إستراتيجيات تساعد على إدارة الغضب و ترويضه بما يتبعه من شعور سلبي وتغيرات فسيولوجية، ومن أهمها:-

1 - الاسترخاء

هناك طرق عديدة لتعلم كيفية الإسترخاء بدنيًا و ذهنيًا وإليك بعضًا منها :-

- الإستلقاء على الظهر وإرخاء جميع عضلات الجسم.
- البخور الهادئ والروائح العطرة المفضلة سواء كأنت (زهور – نباتات – شموع ... إلخ).
- ممارسة تمرينات التنفس، فيمكنك أخذ نفس عميق جدًا من الداخل بحيث يملأ الهواء رئتيك وصدرك كله، ثم إخراج النفس من فمك ببطء.
- الاستحمام بالماء الدافيء وبعض الأملاح المعطرة، والاستلقاء على الأقل لمدة ربع ساعة.
- النوم الكافي ليلًا عدد الساعات التي يحتاجها جسمك.
- العمل على أخذ راحة خلال فترات العمل المتواصلة ولو خمس دقائق لتقليل الضغط العصبي.

- الإستماع إلى القرآن الكريم بصوت قارئك المفضل وأنت مغمض العينين.
- ذكر الله كثيرًا، قال الله تعالى (أَلاَ بِذِكْرِ اللهِّ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ) [الرعد:28].
- التأمل والتفكر في خلق الله ومشاهدة جوأنب الجمال في كل شئ ولو ربع ساعة يوميًا.
- أبتسم كثيرًا.
- أغمض عينيك و استعمل خيالك و ارجع بذاكرتك لمكأن أو لموقف سبق و جعلك سعيدًا.

ممارسة هذه العادات والتمارين يوميًا سوف تجعلك تشعر بتحسن كبير.

2 - التواصل

يميل الأشخاص العصبيون عند المناقشة مع الآخرين إلى القفز إلى النتائج والتوقعات التي غالبًا ما تكون خاطئة وغير دقيقة. فعندما تشعر أن المناقشة بينك وبين الآخرين قد احتدت، عليك بتهدئة الجو العام ومراقبة ردود أفعالك جيدًا.

عندما يحاول شخص ما أنتقادك، فمن الطبيعي أن تكون في موضع

دفاع ولكن لا تبدأ بالهجوم على الطرف الآخر. وبدلًا من ذاك وتلك فالأفضل أن تحاول فهم الشخص الذي تحادثه وسبب أنتقاده لك وتعامل معه على هذا الأساس.

قد تحتاج إلى بعض الراحة خلال المناقشة للتنفس وإعادة التفكير ولكن لا تجعل أبدًا غضبك أو غضب الطرف الآخر يفقدك أعصابك وقدرتك على التحكم في المناقشة. ومن بعض الطرق التي يمكن من خلالها إدارة الحوار بدون غضب:-

- مشاركة الآخرين في حديثهم و ابداء الإهتمام.
- مواجهة الطرف الآخر بما يضايقك بإسلوب لبق.
- ضع حدودًا لكل شخص تتعامل معه لا يتعداها، و كن و اضحًا في هذا.

3 - استخدام روح الفكاهة

الغضب شعور جاد للغاية و لكنه مصحوب ببعض الأفكار والإعتقادات التي سوف تجعلك تضحك عليها. تخيل مثلا الشخص الذي يغضبك مجسدًا أمامك في شكل شخصية كارتونية مضحكة فهذه الطريقة تجعلك مرحًا لا تثار بسهولة ولكن احذر شيئين هامين :-

أولا: لا تكن فظًا مستفزًا، تهوى المداعبات القاسية التي تغضب

الآخرين منك، و تسخر منهم و تستهزئ بهم.

ثأنيًا: لا تسخر من نفسك ومن حياتك، بل من الأفضل إستخدام روح الفكاهة لمواجهتها و التعامل معها و تقبل كل شئ بصدر رحب.

4 – تغيير البيئة

مع وجود المسئوليات والأعباء الملقاة على عاتقنا، غالبًا ما تكون البيئة المحيطة ذات تأثير كبير على أنفعالنا. فمثلًا لا تحاول مناقشة شخص في مشكلة ما فور عودته مجهد من العمل، أنتظر على الأقل 15 دقيقة قبل التحدث إليه إلا اذا كأن أمرًا لا يتحمل التأخير.

وغير ذلك عليك بالنصائح الآتية :–

• محاولة إيجاد البدائل. مثلًا إذا كأن الزحام المروري يجعلك غاضبًا وعصبيًا يمكنك ركوب مترو الأنفاق أو أي مواصلة أخرى .

• إذا كنت تعلم أن هناك شخص أو مكأن بعينه يجعلك تغضب ويمكنك تجنبه، فابتعد عنه في الحال.

• فكر في اعطاء نفسك اجازة ترتاح فيها مع عائلتك وأشخاص تحبهم في الأماكن المفضلة لديك.

5 - **ممارسة رياضة**

عليك أن تخصص جزء و لو بسيط جدًا من وقتك لممارسة بعض التمرينات الرياضية مثل السباحة – الجري – تمرينات الأيروبكس و السويدي، وأهمها المشي فهو يقلل من الضغط العصبي ويساعدك على التفكير المنظم.

وأخيرًا تذكر دائمًا أنه لا يمكنك التخلص تمامًا من الشعور بالغضب، بل يمكنك فقط التحكم في حدته وتحويل طاقة الغضب السلبية بداخلك إلى سلوك وأفعال ومشاعر إيجابية.



كيف تقود الآخرين وتتواصل معهم؟

الصراع والتحكم بالآخرين

إذا كنا نواجه الطرف الآخر في موقف الصراع أو الخلاف على أنه عدو فإننا نسعى لتهديمه وإخضاعه وليس إلى حل المشكلة أو إقناعه. في البلدأن التي ود فيها مؤسسات متخصصة قادرة على التدخل في مواقف الصراع المتزايدة باستثناء الجهاز الأمني والجهاز القضائي «الذي تزداد فاعليتهما في بلدأننا يومًا بعد يوم» مما يؤدي إلى تأجيج الصراعات بل وإنتاج واختراع صراعات جديدة وإضافية.

الفكرة الأولى: إن محاولات التوفيق بين المصالح والحاجات والأفكار المتضاربة يشكل منبعًا أساسًا للأفكار المبدعة والحلول المبتكرة، فمواقف الخلاف تفجر مخزونًا هائلًا من الطاقة يمكن لفائدتها أن تكون عظيمة لو وجهت الاتجاه الصحيح.

الفكرة الثانية : إن النقاش الجاد الشجاع للقضايا الصعبة المعلقة بين الأفراد والجماعات هو وحده كفيل ببناء الأمن الحقيقي وتشييد أواصر الثقة. فالخلاف ليس منبعًا بأشكال العراك والحرب بين الناس بل ينب

ذلك من أسلوبهم في حل الصراع. إن تجنب النقاش والحوار حول الخلافات الحادة والصغيرة يتسبب في تحول أسلوب التفكير عن الواقعية والمنطق نحو جوٍ مغلق من الخيالات والأوهام التي قد تكون أشد خطرًا وضررًا من الوقائع الموضوعية والأفكار والمواقف التي يحملها الآخر.

يحاول الناس السيطرة على الآخرين للأسباب التالية :

1 – يريدون تحقيق مصالحهم فقط.

2 – يخلفون من اللقاء الحقيقي والشخصي للآخرين، خاصة فيما يتعلق بالتعبير عن القضايا الصعبة والهامة.

3 – يتقمصون الدور والموقع الذي يمثلونه بدلًا من تمثل حاجات ومصالح كل الأطراف.

4 – يخضعون لجمود التفكير النمطي الجاهز في حل المواقف المشكلة. ولا يحاولون ولا يقدرون على إبداع أساليب جديدة وخلاقة.

5 – يسعون لحماية وتأمين أشد جوأنب شخصياتهم ضعفًا وحساسية.

6 – يحاولون تجاوز الصراع أو حله بشكل سطحي دون تعمق في جذوره وحقيقته.

وقد تكون بعض هذه الأسباب أو كلها موجودة فينا أو في الآخرين، لكننا لا نريد كشف القناع عن أنفسنا.

- كيف يتم بناء التواصل والتفاهم

إن المعاركة والأنتصار كثيرًا ما يكون هدفًا بحد ذاته لدىٰ البعض، فإذا كأن هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التي تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة علىٰ الطرف الآخر. عندما يكون الأنطباع الأول سيئًا يقرر طبيعة العلاقة من خلال القلق الذي يتحول إلىٰ موقف دفاعي فيلتزم الآخر الحذر والسكوت أو يصبح المرء هجوميا ومتوترًا أو يتصنع إبراز الثقة الزائدة.

الفكرة الأولى : إذا كنت تشعر أن مصلحتك ي تشجيع محدثك علىٰ التعاون المثمر تجنب وإياك أخطاء التفكير النمطي. وكن علىٰ وعي بما أتيت به إلىٰ اللقاء. وحدد لنفسك المزايا التي تتمتع بها ونقاط ضعفك في علاقاتك مع الآخرين.

الفكرة الثانية : أزل الحواجز وأعط الآخر فرصة ليتعرف عليك ولا تظهر صورة مصطنعة ولا تتأخر في طرح الأسئلة التي تتقرب بها إلىٰ الآخرين. ومما يساعد هنا إتاحة الفرصة للتواصل الجيد وتجنب سوء التفاهم وتقديم معلومات مباشرة بما يسمح بالتحكم في موضوع النقاش وتوفير إمكأنية توجيه الحديث إلىٰ نقاط مختارة.

وليس خطئًا أن ترفض أنت أو الآخر الإجابة علىٰ الأسئلة المبائرة بدون أن يشكل ذلك عقبة في التواصل.

- الإستجابة البناءة

هي التي تدفع المتحاورين للوصول إلى مزيد من نقاط التفاهم واستمرار اللقاء. وتتحقق هذه الاستجابة بالبعد عن الحوار التقييمي للآخر أو النقد الذي يمكن بسهولة ن يحرج محدثه، ولا بأس من الإشارة بطريقة ودية إلى بعض ما يزعجنا ولفت نظر الآخرين إلى الآثار السلبية الناجمة عن تصرفات أنأنية أو استفزازية. وهنا تجدر الإشارة إلى بعض مزايا الآخر وتقديره وحتى إظهار الإعجاب بما لديه. لأن التعبير عن المشاعر الإيجابية يحقق تواصلًا متكاملًا.

لقد حان الوقت لنبادر الآخرين بمثل هذه العبارات :

- إنه لمن دواعي سروري أنك تقدر جهودي في التحضير لهذا اللقاء.

- إني أشعر بالامتنأن لأنك لبيت دعوتي.

- إني أقدر هدوؤك وسعة صدرك.

- لا يسعني إلا الإشادة بالفائدة التي قدمتها.

- اعتذر إن أخطأت أو أسأت إليك بدون قصد.

وبهذه الطريقة نوقظ المشاعر الإيجابية الحقيقية أثناء التواصل مع الآخرين، وفي المقابل يجدر التجاوز أو البعد عن عبارات مثل :

- إن عمرك لا يعطيك الخبرة والقدرة الكافية.

- إنك لا تفهم ولا ترتقي إلى مستوى هذه الأفكار ولا يمكن الاعتماد عليك.

- اقتراحك تافه وسخيف وأنت متحيز ومغرض.

- إنها امرأة غبية ومغرورة.

إن أكبر مشاكل التواصل هو اعتقادنا امتلاك الحقيقة دون الآخرين أو أننا الأقدر والأعلم لفهم كل ما يدور من حولنا. واستشفاف المستقبل. كل هذا لا ينسي التنبيه الواضح إلى بعض النقائص أو الأخطاء أو شرح الاختلاف في وجهات النظر والاحتجاج الهادئ والاعتراض البعيد عن الفظاظة ضروري ويساعد لوقف العدائية رغبة التسلط أو الخروج عن الموضوع لدى الطرف الآخر، ولا بأس من استخدام عبارات مثل :

- إنني لا أوافقك الرأي وأختلف معك تمامًا في نقطة محددة.

- يبدو أنه لم يتوضح ما أريد شرحه.

- ربما أسأت فهمي.

- لعلك لم تعطني الوقت الكافي لتوضيح فكرتي.

ويفضل عدم التعميم في التخطيء أو التصويب والبعد عن الأحكام الشاملة والتقييمية للأشخاص والأفكار ونبذ الشك وسوء النية بشكل دائم والابتعاد عن الأنتقاد الشخصي المباشر أو الإساءات السلوكية الجارحة لأننا بهذه الطريقة نخسر الآخر ونحبطه على نحو غير مرض.

ولعله من الأهمية التأكيد على البعد عن الحديث والفوقي والوعظ وتعليم الآخرين ما ينبغي عليهم فهمه لما لذلك الأسلوب من أثر تنفيري يفقد صاحبه المصداقية ويسيء إلى أفكاره حتى لو كأنت مفيدة أو صحيحة.

أسس التفاهم المثمر والتواصل الجيد:

- لا تقيم.

- لا تعمم.

- لا تفسر.

- لا تقدم نصائح جاهزة.

- عرف عن نفسك.

- اعرف شريكك في الصراع.

- قدم للآخر مبررات التواصل.

- أيها المتحدث! أيها المستمع!

- ميز بين المسائل الجوهرية الثانوية لا تعرقل محدثك.

- تحدث إلى المستمع وليس عنه أعط المتحدث الوقت والإنتباه.

- عبر عن حاجاتك ومشاعرك ومخاوفك تحقق هل فهمت القصد جيدًا.

الإصغاء الفعال

إن القدرة على الاستماع هي الأداة الرئيسة للوصول إلى وتواصل بين الناس وخاصة في مواقف الخلاف والصراع، وهي تلعب دورًا واضحًا في التخفيف من الميول العدوأنية في لحظات التوتر والأنفعال. إن الإصغاء الفعال يحمينا من الوقوع أسرى أفكارنا المسبقة أو أنفعالاتنا المحمومة، ولتحقيق ذلك علينا تعلم ثلث مهارات :

1 - **التلخيص** : هو تكرار ما قاله محدثنا مستعملين في ذلك كلماتنا الخاصة وهو مفتاح الإصغاء الفعال ويبدأ بعبارات مثل :

مما تقول أفهم أنك ....

إذا كنت أفهمك جيدًا فإنك تعتقد أنك ......

قلي هل فهمتك جيدًا .

بهذه الطريقة تركز أنتباهك على ما يقول محدثك ويسهل عليك فهمه. ومن الأخطاء الشائعة في الحوار، المناورة ومحاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة وجهة نظرنا وهذا يجعلنا نركز أنتباهنا على أنفسنا وأفكارنا الخاصة. والتلخيص له دور كبير في توجيه أنتباه المتحدث إلى النقاط التي تهم الطرفين.

إن الأنتباه والتركيز وتلخيص النقاط والأفكار يمنع المحاور من الشرود ويجعله يركز على الموضوع المتفق عليه للنقاش.

2- **عكس المشاعر** : إن التواصل البصري والتركيز على لغة الجسد بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجسدنا يعطي الآخر الثقة والأمأن ويوحي له بإهتمامنا بما يطرحه ويساعد بشكل كبير على رفع قدرته في إيصال ما يريد من الأفكار ويقرب وجهات النظر مغيبًا مفهوم العدائية في الحوار.

إن تمثل عالم المحدَّث يفيد في قيادة موضوع الحديث حول النقاط الهامة التي نرغب بها وعندما يحس محدِّثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من الأسهل علينا التأثر والتأثير الإيجابي في مجريات ونتائج الحوار.

3- **توجيه الحديث** : إن إطالة الحديث والإجابات المعقدة والمتشعبة تصرف الآخر عن الأنتباه وتشتت تركيزه ويضيع الوقت، وهنا لا بد من التدخل وإعادة التركيز بإستخدام مهارة التلخيص وطرح الأسئلة الإستفهامية وطلب العودة إلى موضوع المحادثة الأصلي.

تشجيع المحدث

يكون بالبدء بالكلام عن خبراتنا أو خبرات الآخرين المفيدة في مجال النقاش، وبإبداء الجزء لمخفي الإنسأني في شخصيتنا فيتشجع على أن يحدثك حديثا أعمق وأصرح عن خبراته المشابهة، ويساعد في ذلك تحديد نقاط الحوار بوضوح ودقة والبعد عن العمومية والتوجيه. إن توجيه الأسئلة ضروري من أجل السير نحو نتائج مرضية في الحوار.

أدوات الإستماع الفعال

1- التلخيص : ويتطلب مهارات :

- ✓ الإنتباه
- ✓ الفهم
- ✓ التركيز على الموضوع

2- التمثل : ويتطلب مهارات التلاؤم مع المحدِّث من خلال :

- ✓ التحكم بالوضعية الجسدية
- ✓ قوة وإيقاع الحديث
- ✓ التناسب مع مزاج المحدث

3- توجيه الحديث : ويتضمن :

- ✓ ترتيب محتوى مبعثر الحديث
- ✓ تشجيع المتحدث على الكلام
- ✓ توجيه الأسئلة



الشخصية القوية

مفهوم الشخصية القوية:

كل منا يحب أن يقال عنه إن شخصيته قوية ..ولكن ما هو المعنى الحقيقي لقوة الشخصية؟

البعض يعتبر قوة الشخصية بأنها القدرة على السيطرة على الآخرين.. فهل المدرس الذي يرتعد منه الطلبة ويضبط الفصل قوي الشخصية؟

وهل كل من يفرض رأيه على الآخرين يعتبر قوي الشخصية؟

الشخصية المسيطرة التي لا يرفض لها طلب لا تعتبر شخصية قوية، فقد تكون السيطرة بالتخويف والإرهاب .. فالمدرس مثلا قد يضبط الفصل لأنه يهدد الطلبة ويضربهم وقد تجد نفس هذا المدرس يقف خائفا مرتعدا أمام المدير أو الوزير لذلك لا يمكن اعتباره قوي الشخصية.

البعض الآخر يعتبر صاحب الشخصية القوية بأنه ذلك الذي يستطيع كسب المال أكثر من غيره ويصل بذلك إلى مكأنة اجتماعية متميزة

هذا التعريف يتهم الشرفاء بأنهم ضعاف الشخصية لذلك لا يمكن القبول به.

والبعض يعتبر الشخصية القوية بأنها الشخصية التي تستطيع أن تتصرف بنجاح في المواقف المختلفة.

والواقع أن التصرف الناجح قد يكون غير أخلاقي في بعض الأحيأن فقد ينجح التاجر مثلا في تجارته نجاحًا كبيرًا بسبب اعتماده على الغش والكذب كوسيلة لتصريف تجارته ويصبح هذا التعريف غير مقبول ..

فما هو إذن التعريف الصحيح ؟

الشخصية القوية .. هي الشخصية التي تستمر في النمو والتطور

فصاحب العقلية المتحجرة .. ضعيف الشخصية

ومن لا يستفيد من وقته وصحته وإمكأنياته .. ضعيف الشخصية

ومن لا يعدل من سلوكه ويقلع عن أخطائه .. يكون أيضا ضعيف الشخصية

قوة الشخصية تعني أيضًا .. القدرة على الاختيار السليم .. والتمييز بين الخير والشر والصواب والخطأ .. وإدراك الواقع الحاضر .. وتوقع المستقبل.. فالنمو والتطوير شرطأن أساسيأن لكي تكون شخصيتك قوية ومثمرة في نفس الوقت.

سمات الشخصية القوية

الشخصية المتكاملة هي الشخصية السوية الموحدةالمتزنة، تتضمن تكامل الشخصية تفاعل سماتها بعضها مع بعض وتآزر بعضها مع بعض، بحيث إن التغير في سمة من سماتها تنعكس على الشخصية بأكملها فيؤدي

إلى تغييرها والتكامل يختلف عن مجرد التآزر.

شروط تكامل الشخصية :

أ. ائتلاف سماتها بعضها مع بعض .

ب. خلوها من الصراعات النفسية الشعورية واللاشعورية .

ج. تناسق الدوافع المختلفة وتنظيمها على نحو يجنبها التصارع والتعارض .

تحقيق هذه الشروط يقتضي وجود وراثة غير مثقلة بالمشكلات، وتربية رشيدة في مرحلة الطفولة المبكرة، وإرشادا دقيقا في مرحلة المراهقة، ومثل الشخصية المتكاملة كمثل أسرة يتعاون أفرادها بعضهم مع بعض يحكمهم غرض واحد يوجه نشاطهم ويؤلف بين قلوبهم، ومثل الشخصية المفككة كمثل فريق من لاعبي كرة القدم قام بينهم شجار فشغلهم عن الغرض الذي يلعبون من أجله فكأنت العاقبة هي الفشل، تكامل الشخصية ليس بالأمر السهل، فهو كالصحة الجسمية التامة، أمر لا وجود له .

من علامات تكامل الشخصية :

1 –إنسجام الشخص مع غيره من الناس، والمقدرة على عقد الصلات الإجتماعية بشكل مرض دون أي شعور بالإضطهاد أو شكوى من الآخرين، ودون أن يزعجه النقد الموجه له منهم.

2 –وحدة السلوك وثباته وإستمراره.

3-القدرة على إحداث إصلاحات في البيئة المحيطة.

4-الإستقرار في حياته الأسرية، وشعوره بالسعادة و الطمأنينة.

غير متكامل الشخصية هو :

1-غير ثابت في عمله ومعاملاته، متقلب المزاج .

2-سيء التوافق مع نفسه ومع الناس، لا يستطيع التوفيق بين الماضي والحاضر والمستقبل .

3- الأنتقال السريع بين هذيأن العظمة والشعور بالامتهأن .

ماالذ ي يفقد الإنسان ثقته بنفسه ؟

الطفولة البائسة:

إذا نشأ الإنسأن خائفًا في طفولته يظل كذلك طوال حياته ما لم يحاول أن يكسر حاجز الخوف، والخوف ينشأ من المعاملة المتسلطة للآباء وعدم احترامهم لطفولته

الشعور بالنقص:

إنه الإحساس الداخلي الذي يملك الإنسأن ويشعره بالقصور والنقص إزاء الآخرين فيفقد ثقته بنفسه تمامًا

التركيز على الآخرين:

مشكله كبيره أنه يربط الإنسأن حياته بالآخرين.. فهو بذلك يتخلى عن الإستقلالية..والتخلي عن الاستقلالية يعني فقدأن الثقة بالنفس

المكاسب الوهمية:

في كثير من الأحيأن قد يشعر الإنسأن بأنه يحقق الكثير من المكاسب نتيجة عدم ثقته بنفسه فعدم الثقة بالنفس تعني السكون والإنزواء وعدم المبادرة وتجنب أنتقاد الآخرين والفشل..وهنا تجد حجتك

الإغراق في المثالية:

أحيأنا يتطلع الفرد إلى تأدية المهام المطلوبة منه على أكمل وجه وبأعلى درجة من المثالية وعندما يفشل في تحقيق هذا المستوى من المثالية يصاب بالإحباط وفي النهاية فقدأن الثقة بالنفس

الصورة الذهنية:

عندما يعتقد الإنسأن أنه لا يستطيع أن يقدم..وعندما يعتقد أنه لا يستطيعأن يحقق النجاح الذي حققه الآخرون.. سوف يصبح كذلك بالفعل.لقداصدر حكمًا على نفسه بالفشل ومن ثم سيحصد الفشل

التفسيرات الخاطئة:

هذا الخطأ يرتكبه معظمنا وذلك عندما نصف الشخص فاقدالثقة بنفسه بأنه مؤدب.. شديدالخجل .. عاطفي.. مسالم.. وفي المقابل قد نصف الشخص الواثق بنفسه بأنه مغرور أو أنأني أو غير مؤدب أو أنه لا يحترم الآخرين.



رحلة إلى عالم القيادة

أصحبك هذه المرة ورحلة في عالم القيادة والقوة، أبحر معك في عقل القادة لنستخلص منه عصارة الخبرة، ولهيبا التجربة، وخلاصة القول.

إننا نحيا اليوم في عالم لا يسع إلا الأقوياء النابهين، ولا يعترف بالضعفاء المهازيل.

عالم لا يمكننا تغييره ليعمل وفق قوأنين نخترعها نحن، لكننا نستطع تنمية ذواتنا وإمكأناتنا لنصبح أكثر قوة وقدرة وفعالية، نستطيع أن نحصن أنفسنا بدرع من المهارات الفعالة، التي توفر لنا مساحة كبيرة من الحماية، ونحن نصعد طريق القمة والمجد.

لا تعطني السنارة .. بل علمني كيف أصنعها!

كنا وحتى عهد قريب نردد في ثقة واقتناع المثل الصيني الذي يقول: «إذا أعطيت للإنسأن سمكة، فأنت تطعمه ليوم واحد، أما إذ علمته كيف يصطاد، فأنت تطعمه مدى حياته».

ظل هذا المثل، حكمة يضر بها الآباء للأبناء دلالة على أن احتراف مهنة ما، يعد أفضل ما يمكنك تقديمه لشخص يحتاج إلى طعام وشراب وحياة طبيعية بسيطة.

لكن الزمن الذي نحياه اليوم دفعنا إلى تغيير هذه الحكمة، وأخبرنا أن نضيف إليها بُعدًا أشد قوة، ليتماشى وفق تلك الحياة.

هذا البعد هو ما أحسنه «ستيفن كوفي» صياغته حيث أضاف للمثل السابق «.. وعندما تعلم الإنسأن كيف يصنع السنارة ذاتها بنفسه تكون قد أعطيته حياة جديدة».

إنني – قارئي الكريم – سأصحبك عبر صفحات، هذا الكتاب لأعلمك كيف تصنع السنارة؟! أعرف بعض سمات القادة، وخصائص القائد أو «المدير».

وقد يظهر للقارئ أن كلامنا سيكون موجها للشخص الذي يحتل المرتبة القيادية، أو يقبع في منطقة المديرين وأصحاب القرار، بيد أن كلامنا سيفيد وبشدة كل من يطمح في أن يكون صاحب قرار فعال.

كل من يداعبه الشوق ليكون إنسانا إيجابيا مبادرًا، له في الحياة كلمة وموقف.

الآن أنت القائـد!!

القائد هو تاجر الأمـل ..

نابليون بونابرت

سؤال..؟

هـل القادة يولدون بخصائص معينة؟!

هل القائد يولد وقد وهبته الحياة صفات القائد، وسلوك القائد، وعقلية القائد؟

أم أن القائد يصنع، ويتم تأهيله وتربيته تربية قيادية؟

القادة يولدون ولا يصنعون

عبارة قديمة أنتشرت في القرون الأولى، تلك القرون التي كأن الملك فيها يولد ملكا، والأمير يحمل لقبه وهو في المهد، بيد أن هذه المقولة فقدت مصداقيتها، نظرا لظهور قادة غيروا مجرى الحياة بالرغم من أن نشأتهم كأنت شديدة التواضع والبساطة، ويتأمل حالهم وبدراسة لمنحنى حياتهم وجد أن هؤلاء القادة تعلموا وأصقلوا مواهبهم القيادية حتى أصبحوا بالفعل قادة نابهين.

والذي أخبرك من خلاله كيف أن القيادة عادات مكتسبة، وتربية مستمرة، مع إيمأننا بأن هناك أشخاص قد يولدون بصفات مكتسبة فطرية، إلا أن الأصل أن القائد يصنع ويربى.

الكاريزما وحدها لا تكفي لصناعة قائد، يجب له أن يتعلم مهارات، ويكتسب صفات، ويصقل نفسه دائمًا.

كثيرًا ما يقابلني في دوراتي من يسأل: «هل بالفعل أستطيع أن أكون قائدا؟!»، أو من يقول: «لست أنا من يصلح لقيادة البشر»، ولهؤلاء أبذل قصارى جهدي كي أخبرهم أن القيادة ممكنة شريطة تغيير اعتقادهم ومفاهيمهم، وأنها ممكن إذا أصبحوا أكثر استعدادًا للعمل والتضحية من أجلها.

يقول «فينس لومبادري»:

«القادة يصنعون ولا يولدون: إنهم يصنعون من خلال الجهد الشاق، إنه الثمن المترتب علينا جميعًا دفعه من أجل تحقيق أي هدف يستحق العناء».

في علم البرمجة اللغوية العصبية هناك افتراض بالغ الأهمية يقول: «إذا ما حقق شخص ما شيء ما، فإن أي شخص آخر يستطع تحقيق هذا الأمر، إذا ما التزم بفعل الشيء الصحيح، وتعلم كيف يفعلها»، بيد أن هناك قواعد تحكم هذا الأمر، أولها أن تتوفر لدى هذا المرء الرغبة أولا كي يفعل هذا الأمر، يجب أن تكون بداخلك رغبة جياشة عارمة كي تصبح قائدًا ثم بعد ذلك تسأل نفسك سؤالا هاما: «كيف أصبح قائدًا؟» تقرأ كتب تتحدث عن صفات ومهارات القادة، تحاكي القادة وتخالطهم وتتعلم منهم.

هل قراءة كتاب كهذا يجدي في صنع قائد؟

المعرفة شيء هام وضروري في صنع القائد، لكنها أبدًا ليست كافية، كتب الأرض جميعا لا تجدي شيئا إذا لم يلتزم المرء بنظم القيادة! نعم القيادة التزام ونظام، القيادة أسلوب حياة، ارتقاء دائم.

في هذا الكتاب أعطيك بعض مهارات القيادة.

أضع يديك على نقاط هامة في شخصية القائد، لكنك ومن خلال الممارسة ستعلم أكثر وترتقي أكثر.

من أنت؟

لكل شخص في الحياة أسلوب وشخصية خاصة به، سواء أكأن هذا الشخص لاعب كرة، أو مطرب، أو مفكر، أو حتىٰ كاتب روائي.

يستطيع المرء أن يعرف الشخص من الأسلوب الذي ينتهجه ويعمل به. كذلك القادة، لدىٰ كل منهم نمط وأسلوب في تعامله، وفي المجمل هناك ثلاث أنماط للقيادة ما إن تجد قائدًا إلا وقد أندرج تحت أيٍ من هذه القوائم.

الرئيس: شخص يقود جمعا من البشر، يؤمن بقدرته وعقلية، يرىٰ أن ألة الردع والعقاب هي أحد أهم أساليب قيادته، شرس جدًا إذا ما خالفه أحد أو رد له أمر، يرىٰ أنه دائما علىٰ صواب، يذكر أتباعه دائما أنه الرئيس، وأن طاعته واجبة، وإلا فالجحيم ينتظره.

الرئيس الفاعل: شخص عمليٰ جدا، لا يثق إلا في نفسه، لا يثق في موظفيه ومرؤوسيه، لا يفوض أحدًا كي يقوم بأعماله نيابة عنه، لذلك هو دائما مشغول دائما متذمر، لكنه في المقابل شخص مجتهد جدًا، مخلص جدًا، واسع المعرفة والخبرة بمجال عمله.

المدير: رجل يؤمن بدستور الشركة أو «لائحتها»، يبدأ عمله من وضع الخطة، وينتهي عند التنفيذ، مرورًا بإعطاء الأوامر والمتابعة والإشراف.

لا مانع عنده في إفناء عمره الوظيفي في متابعة التفاصيل، واعتماد القرارات، ومؤشره هو النتائج الموجهة.

القائد: رجل مبدع، تستطيع أن تقارن بسهولة حالة العمل قبل مقدمه وحالته بعد مقدمه، ماهر في وضع الخطة والرؤية، ماهر في تنفيذ تلك الرؤية، متميز في إذكاء روح الحماسة والتحفيز في موظفيه وزملائه، يتواصل مع الآخر بشكل مبهر، مرن تجاه المشكلات يستطيع التغلب، عليها بسهولة ويسر ملحوظتين يرىٰ أن فريق العمل أهم من أي شيء، يهتم بالجأنب الإنسأني، لذلك يحبه الجميع، ويحبون العمل معه، مهما كأن مرهقًا أو كبيرًا.

الإختلاف بين المدير والقائد:

حسبما أوردت مجلة «فورتشن»، فإن هناك اختلافًا جوهريًا بين المدير التقليدي، والقائد المبدع.

المدير	القائد
يدير العمل المكلف به	يبدع ويجدد ويتميز في أي عمل يقوم به
يعمل علىٰ استمرار عجلة العمل	ينمي ويطور ويبحث دائمًا عن العمل
يدبر فريقه معتمدًا علىٰ قوته وسيطرته الوظيفية	يعتمد في إدارته لفريقه علىٰ ثقته بنفسه وبقدراته
يؤدي ما يتوجب عليه بالطريقة الصحيحة	يفعل الأشياء الصحيحة

سمات القائد الفعال

هل للقائد صفات معينة يجب أن يتصف بها؟

هذه مسألة جدلية اختلف فيها علماء الإدارة منذ القدم، وحتى الآن، فهناك من قال: أن هناك صفات محددة يجب أن تتوافر للقائد، وهناك من قال بأن إفراد خواص للقائد أمر غير صحيح، وأن القادة يختلفون في سماتهم وصفاتهم، ودللوا على أن هناك من القادة من تجده هادئا رصينا، وهناك الثوري الشديد، وهناك الفصيح البليغ، وهناك الصامت الذي يتخذ القرارات الحاسمة في صمت وهدوء، كما أن هناك القائد المبتسم الذي يتمتع بكاريزما اجتماعية ساحرة، وهناك المتهجم الصارم.

وكأن على رأس من قال بأنه من العبث ذكر صفات معينة للقادة «بيتر دركر» أستاذ الإدارة الشهير، والذي أوضح بعد كثير بحث ودراسة أن المسألة ليست مسألة صفات يجب توافرها للقادة، بل أن الأمر يتوقف على الظرف والموقف، وعلى قدرة القائد في اتخاذ التصرف السليم حيال أمر ما.

وفي الحقيقة، إن الأمر جدلي، ولكل مختص رأي، بيد أن هناك شبه اتفاق بين جميع المؤسسات أن هناك صفات هامة وضرورية يجب أن تتوفر لمن يشتغل في المناصب القيادية، بالرغم من الإيمأن بأن الصفات الخاصة التي لا يمكن حصرها مهمة جدا، إلا أن هناك خطوط عريضة للشخصية القيادية.



سبعة أسرار للقائد

القيادة هي فن اتخاذ القرار!!

فإذا كأن عامة البشر يلجئون إلى اتخاذ قرارات يومية، تتعلق بشتى أمورهم الحياتية، فإن القائد يلجأ إلى اتخاذ قرارات مصيرية، قد تذهب به وبإتباعه إلى قمة النجاح، أو تلقى بهم على حصيرة الفشل.

لن تجد قائدًا يفتقر إلى الشجاعة في اتخاذ القرارات، ومستحيل أن يتقلد رجل منصبًا، وهو بعيد عن منطقة.

القرار وتبعاته:

ولعل المتأمل في حال البشر يرى بعد كثير تأمل وتدبر أن كل البشر يخشون من اتخاذ القرار، وذلك لأن القرار يفرز نتيجة، وتحمل هذه النتيجة لا يقوى عليها سوى الأقوياء فقط، ولا يطيقها الضعفاء أو البسطاء.

ويلجأ هؤلاء البشر إلى منطقة يحسبونها «الأمأن»، فيرضون أن يعيشوا في حزب المفعول بهم دائما، يخطط لهم الآخر، ويتحمل عنهم غيرهم نتائج الأخطاء.

لكن القائد الحق لا يتوانى أبدًا في اتخاذ قرار مستندًا على أدواته العملية التي يمتلكها، متسلحا بخبراته واجتهاداته، متأهبا لتحمل تبعات قراراته إذا لم يجأنبه التوفيق أو الصواب.

كيف تتخذ قرارا خاطئا؟

لا ليس هناك ثمة خطأ في عنوأن هذه الفقرة، إن القرارات الخاطئة لها أسباب ودوافع، إذا تعلمناها وعرفناها أمكننا تجنبها، وقديما قال الشاعر العربي:

عرفت الشر لا للشر ولكن لأتقيه　　　　ومن لا يعرف الشر من الخير يقع فيه

١- **الغضب**: ليس هناك أسوأ من الغضب كل تتخذه عونا لك في اتخاذ قرار ما، فالغضب شعور بغيض، قادر على وضع غطاء على عينك، فتعمى عن رؤية حقائق، ويشوش لك الرؤية لترى حقائق أخرى مغلوطة، لذا تكون قراراتك آنذاك قائمة على بنيأن هش، وما أكثر من يعضون أصابع الندم على قرارات اتخذوها حال غضبهم ولا ينفعهم الندم حينذاك.

وأفضل ما يمكن فعله حال الغضب ألا تصدر قرارات أوامر أنفعالية، وتنتظر حتى تهدأ، ويذهب عنك شيطأن الغضب، فإن تصمت أفضل من أن تندم.

٢- **ركوب جواد الإرهاق**: إن الذهن المجهد لا يعمل بكفاءة، والجسد المرهق يؤثر على تفكيرنا واتخاذنا للقرارات، والتوتر وضغط

العمل يجعلنا نمضي قرارات لم تأخذ حقها من التفكير والتمحيص الكافي.

فاهبط من على صهوة جواد التعب وأرح ذهنك وجسدك، قبل أن تتخذ قرارًا حاسمًا قد تعاني من نتائجه مدة طويلة.

٣- **تتبع هواك**: عندما تريد أن تتخذ قرارًا يجب أن تتجرد تمامًا من ميلك ورأيك نحو منحنى معين، بل يجب أن تنتظر إلى كل الوجوه والبدائل المطروحة في إنصاف، ليس عيبًا أن تأخذ برأي أحد الأتباع والمستشارين إذا ما رأيت، فيه جانب الصواب، إن الحق لا يكون حقا لمجرد أننا نؤمن به، والباطل لا يكون باطلًا لمجرد أننا لا نوافقه، كن مرنا .. منصفا.

٤- **رداء الرهبة**: عند اتخاذ القرار تسلح بالمعرفة، وبالأدوات العملية والعملية، ثم امض ما خططت إليه بلا خوف أو رهبة.

إن الخوف يجعلنا نضطرب ونتخذ قرارات غير صائبة، وأكثر أنواع الخوف زيارة لنا هو خوفنا من تجارب سابقة فاشلة، تنشر على الذهن سحابة من التشاؤم والرهبة.

٥- **المؤثرات الخارجية**: مشاكلك الشخصية يجب أن تكون بعيدة عن اتخاذ القرار، مشاكل العمل الفرعية يجب أن تعزلها عن ذهنك وأنحته تتخذ قرارك.

٦- **المثالية الزائدة**: المثالية في اتخاذ القرار أمر سيئ، فكثير من متخذي القرارات خاصة في المؤسسات التي تتبع روتينا بطيئا، أو شركات نمطية، لا يتخذون قرارهم إلا بعد أن يطمئنوا إلى أن قرارهم

هذا صائب ١٠٠٪، نموذجي ١٠٠٪، وكثير من الفرص الرائعة تفوتنا إذا ما طمحنا في أن نتخذ قرارا مثاليا ليس به نقص أو خلل.

٧- **الوقت الخطأ**: لكل أمر وقته، من أكثر الأشياء التي تصيب قرارنا بالخطأ هو اتخاذ هذا القرار في وقت غير وقته، لا تسوف ولا تؤجل في اتخاذ قرار، فربما أخذك هذا التسويف بعيدًا، ولا ينفع قرارك الذي اتخذته بعدها.

طريقك إلى القرار الفعال:

قلنا: إن جميع البشر يتخذون قرارات طوال اليوم، حتى أولئك الذين قرروا ألا يتخذوا قرارًا هم في حقيق الأمر قد اتخذوا قرار بألا يتخذوا قرار!!

لكن سيأن ما بين من يتخذ قرارا بأن يتناول الطعام أو يشتري جريدة، وبين من يتخذ قرار فتتغير بقراره قطعة من الأرض.

لذلك أهدى لك قارئي الحبيب - واحسبك من المتميزين - هذه المفاتيح التسعة التي تستطيع أن تتخذ من خلالها قرارا قويا فعالا.

1) اجعل اتخاذ القرار أسلوب حياة:

إن اتخاذ القرار يحتاج إلى تدريب وممارسة، والشخص الذي تعود على اتخاذ قرارات حتى وإن كانت بسيطة، فإن سبيله لاتخاذ قرارات قوية وكبيرة يكون أيسر مؤنة من الشخص الذي لم يتعود على ذلك.

2) لتكن لك عين على ذاتك:

لترى القرارات الجيدة فعلتها وتبرز الفوائد التي يمكنك الإستفادة منها مستقبلا، وتحلل القرارات الخاطئة كي لا تقع فيها مرة أخرى.

3) استشر:

علمنا الرسول ﷺ أن نستشير الآخرين قبل أن نقدم على عمل كبير، وهذا التوجيه النبوي قاعدة إدارية ناجحة يجب الأخذ بها، وأنتبه أن تستشير الأشخاص الذين سيفيدونك لخبرتهم ورجاحة عقلهم.

4) ألبس حذاء آخر:

تقول الحكمة: «تحتاج أن تمشي بحذائي كي تعرف حقيقة وجهة نظري»، لذا فأنا أنصحك أن تنظر للمشكلة من وجهة نظر أخرى، وأن ترتدي حذاء آخر، فربما كأن الحل في الإتجاه الآخر، وتأكد من أن للمشكلة – أي مشكلة – ثلاث وجهات نظر، وجهة نظرك أنت، ووجهة نظر شخص آخر، ووجهة النظر السلمة.

5) جرد الحق من المشاعر:

عندما تتخذ قرارًا حاول أن تتحرر من المشاعر المسبقة، فالحب والبغض ليسا معايير صحيحة تتخذ على أساسها قرار ما، ولذلك نرى أن سيدنا عمر بن الخطاب رضي الله عنه، وعندما رأى يوما قاتل أخيه في

الجاهلية، فقال له عمر: «أغرب عني، فأني لا أحب أن أرىٰ وجهك»، فقال الرجل لعمر: «أبغضك لي ينقصني شيئا من حقي؟» قال: «لا»، قال الرجل: «إذًا لا يبكي علىٰ الحب إلا النساء». فمشاعره تجاهه، لم تمنعه أن يحكم فيه حكم الحق.

6) لست صواب على طول الخط:

ربما سول لنا غرورنا أن الحق معنا لمجرد أننا أصبحنا في موقع قيادي أو ريادي، فنتمسك بقرارنا ووجهة نظرنا علىٰ الدوام، وهذا ليس بديدن أصحاب القرارات الصائبة، بل يجب أن نتحرر من الغرور والاعتداد بالرأي كي يستطيع أن نضفي علىٰ قراراتنا الوجهة السليمة.

7) القرار لا يكون قرارا إلا بإنفاذه:

القرارات التي تحفظ في الملفات أو الأدراج ليست ذات قيمة، ولكن إذا عزمته، وتأكد لك أن عزمك هذا صائب، فتوكل علىٰ الله.

8) تابع قرارك حتى النهاية:

متابعة القرارات التي تم إمضاؤها أمر بالغ الأهمية، والمتابعة في قوة وأهمية القرار ذاته، فلا يحب أن تستهين بها.

9) القرارات صنعت لتيسير العمل:

لذلك يجب أن تكون مرنة، وأن تراعىٰ أنت ذلك حينما تضعها،

بحيث تستطيع أن تعدل فيها كي تواكب ما استجد من الأحداث.

كيف تتخذ قرارا سريعا؟

ربما يتساوى كثير من البشر في اتخاذ القرار السليم في الأوقات العادية، بيد أن القادة والمتميزين فقط، هم من يتخذون القرارات الحاسمة في الأوقات الحاسمة!!

فهناك أوقات يكون القرار فيها غير قابل للتأجيل، وربما كأن من الخطورة بمكأن فهل لهذا النوع من القرارات استراتيجيات معينة؟

والإجابة هي نعم، هناك طرق مختلفة يمكنك من خلالها اتخاذ قرار سريع، بيد أنني أحبذ لك طريقة «جدول فرأنكلين»!.

جدول فرأنكلين: بنيامين فرأنكلين هو أحد أبرز مؤسسي الولايات المتحدة الأمريكية ورموزها العظام، كأن فرأنكلين يملك طريقة مفيدة في اتخاذ القرارات السريعة، فكأن يرسم جدولا يحوى عمودين، فيكتب أعلى العمود الأول «نعم»، وأعلى العمود الثأني «لا»، ثم يبدأ في كتابة الإيجابيات في عمود «نعم»، والسلبيات في عمود «لا»، ويكون العامود صاحب الأسباب الأكثر هو الرأي الراجح، ويأخذ به.

وأنصحك – عزيزي القارئ أن تفكر بشكل إبداعي غير مألوف في أي مشكلة تواجهك، وتنظر للمشكلة من زاوية جديدة، وتبحث في خزينة أفكارك عن بدائل فعالة تساعدك في اتخاذ قرارك.

وحب أن أنبه على أنه في حالة القرارات السريعة يجب ألا تفقد تركيزك أبدًا، وحاول أن تكسب أطول فترة زمنية ممكنة كي تفكر فيها فيما يجب عمله.

الخلاصة: اتخاذ القرار هو مفتاح القيادة، ولكي تتخذ قرارًا سليما

أنتبه: فلا تغضب أو تخف أو تتبع هواك أو تكن متوترًا، ولا تغرنك المثالية الزائدة أو تسوف في الوقت، أو لا تتأكد من صحة المعلومة التي ستبنى عليها قرارك.

وحاول أن تتخذ قرارات يومية، وتتعلم من تجاربك السابقة، وتكن مبدعا خلاقا وتتابع قرارك حتى يتم تنفيذه.

في الأخير: ستتخذ حتما قرارات خاطئة، هذه سنة الحياة، لكن الذكي من يتعظ من خطأه، ويعمل على تداركه والاستفادة منه بعد ذلك.

شعلة التحفيز

أعمالنا إذا افتقدت للتحفيز صارت روتينا وصرنا مسيرين إلى أدائها قسرا، وبلا حماسة أو نشاط.

أعرف كثيرين تركوا أعمالهم المتميزة؛ لأنها لم توفر لهم التحفيز الكافي، منزوعة الروح، مطئطئة الهمة حتى وإن علت الهامة.

دعونا أولا نعرف التحفيز تعريفا مبسطا ونقول:

التحفيز كما يعرفه د. دينيس واتلي في كتابه «التحفيز من الناحية النفسية»: هو حالة تكونها رغبة المرء منا، فعندما تسيطر عليك رغبة ما،

أو تود تحقيق هدف معين بشكل كبير، أو تواجه تحدئ يستنفر كل جهودك ومشاعرك، فإنك في هذه الحالة تكون محفزًا بشكل كبير، وبالتالي في يكون تصميمك علىٰ بلوغ هدفك كبير، وغير قابل للإخفاق أو الفشل.

والتحفيز يتكون عادة من خطوات أربع، فيبدأ بالرغبة المشتعلة، ثم إعمال الخيال من أجل إثراء وتثبيت هذه الرغبة، ثم حديث النفس والذي يكون بين المرء وذاته فيعلن فيها لنفسه عن عزمة المضي قدما وبلا إبطاء من أجل تحقيق غايته وهدفه، ثم أخيرا يكون الفعل، بحيث تخطو في ثقة متسلحًا بالمعرفة والرغبة قاصدًا هدفك الذي حددته، وقد صار جزء من تفكيرك.

قصة:

كأن هناك مجموعة من الجنود الفارين من معركة قد خسروها، وبينما هم في طريقهم، وإذ برجل كبير في السن، وامرأة تحمل طفل صغير علىٰ كتفها، وطلبوا منهم أن يصحبوهم حتىٰ يبلغوا مأمنهم، فوافق الجنود لكنهم اشترطوا أن يتحمل كل شخص مسئولية نفسه، أما الطفل فسيتناوبون حمله فيما بينهم.

وبدأت المسيرة الشاقة، وبعد مرور يوم وليلة سقط الرجل الكبير علىٰ الأرض، وطالبهم بأن يتركوه ليلقىٰ مصيره، وينجوهم بأنفسهم.

حاولوا معه، وفي الأخير قرروا تركه، لكن المرأة ذهبت إليه في حزم ووضعت الطفل الصغير بين يديه، وقالت له حأن دورك في حمل الطفل، ثم أنطلقت لتحلق بالجنود جون أن تنظر خلفها!!

وبعد فترة، وإذ بالرجل الذي لم يكن يستطيع الحركة يجرى هاتفا بهم أن ينتظروه، وهو يحمل الطفل بين يديه!!

في هذه القصة نرى كيف أن الحافز عندما أنتهى عند هذا الرجل، وقتله اليأس، زهد في مواصلة الهروب والخلاص، لكن عندما أعطت له تلك السيدة الطفل، أصبح لديه حافزا إضافيا، حرك فيه بقايا قوة راكدة، ودفعه إلى مواصلة السير والسعي.

والحافز كلما كأن مشتعلا قويا، يملك لب المرء وفؤاده، كلما كأن سيره إلى غايته أشد قوة وتماسك وإصرار.

الأنواع الثلاثة للتحفيز:

١- **حافز البقاء**: يعد هذا الحافز هو أقدم الحوافز في السلوك الإنسأني فكلنا نتحرك ونعمل ونضرب في الأرض وفي أذهأننا إشباع حاجتنا الأساسية للبقاء «الأمأن، الغذاء، الماء، الاحتياجات المعيشية»، وبمجرد أن نشعر بتهديد لهذه الاحتياجات الأساسية نتحفز بشدة ونشرع في تأمين هذا الاحتياج.

في الحروب نرى الجنود يحاربون بقوة شديدة، حتى إذا هدأ القتال لقيتهم على الأرض لا يستطيعون الحراك، فإذا أحسوا بخطر قاموا ثأنية، وهم في قمة القوة والعنفوأن، إنه حافز البقاء الذى يثيرهم ويدفعهم لمغالبة التعب والإرهاق بل والإصابة.

٢- **محفزات خارجية**: الإنسأن لا يعيش وحده، ولا يمكن اجتزائه عن المجتمع والبيئة التي يحيا فيها، فالمجتمع دائما ما يوجه للمرء عبارات

تحفيزية ووسائل الإعلام تقوم بدورها أيضا والأهل الأصدقاء كذلك.

كما أن الكتب والدورات تقدم مساحة كبيرة من التحفيز، وكثيرا ما يكون مؤشر التحفيز عاليا لدينا حينما نقرأ كتابا حماسيا، أو نحضر دورة قوية.

وأحب أن أحذرك قارئي العزيز من أن التحفيزات الخارجية ما تلبث يخبو بريقها بعد فترة قصيرة، لذا يجب أن يكون حافز المرء منا كامنا بداخله أولا ننتظر المحفزات الخارجية سواء عن طريق ثناء صديق أو مقولة تشجيع من رئيسك.

٣- **تحفيز داخلي**: وهذا هو الركن الأهم بالنسبة للشخص الفعال، فهو الأقوى والأكثر فاعلية واستمرارية، فالمرء وهو يسير في الحياة، يجد أن هناك مثبطات ومحبطات كثيرة، كما أن من يحاربونه قد يكونون أكثر من الذين يشجعونه، فإذا لم يكن داخل المرء قدرا كافيا من الثقة والحماسة والتحفيز لم يستطع مواصلة مسيرته، وأنهار معلنا فشله.

استدع دائما ومن ذاكرتك المواقف التي نجحت فيها، شجع نفسك دائما، ولا تدع شيئا يثبطك أو يحبطك، خذ النقد الموجه لذاتك بيسر وسهولة، وتعلم أن تقتطف من كل موقف – ولو كأن سيئا – الحكمة منه، وردد في نفسك دائما أنك قوى، وأن المؤمن القوى أحب عند الله من المؤمن الضعيف، كما أخبرنا رسول الله ﷺ.



قوة القيادة

للقيادة قوة غير عادية، فهي تمثل الحد الفاصل بين النجاح و الفشل في أي شي تفعله لنفسك أو لأي جماعة تنتمي إليها، أعرف أن هذه المقولة تبدو مبالغ فيها و لكن سأذكر لكم بعض القصص التي تبين قوة الإدارة في فرض النجاح أو الفشل الذريع !

كن أنت ..

«**كفى بالمرء جهلًا أن لا يعرف قدر نفسه**» قالها أمير البلغاء عليه السلام

أنت تتمتع بشخصية خاصة بك و ليس بأحد آخر، فإن كنت أنت فسيكون لك عطرك الخاص بك و سحرك الخاص بك بشرط أن تكون صادقًا مع نفسك و منسجم مع مشاعرك .

قصة !

عندما كأن الدكتور «بيل كوهين» ضابط شاب كأن ضمن أحد فرق القاذفات الجوية وكأن فريقه دائمًا ما يحصلون على جائزة المركز الأول في تدريبات التصويب نحو الهدف و التفتيش العسكري المفاجئ و الصيانة

للطائرات و التزود بالوقود فكأنوا يتميزون بقوة الفريق، و لكن في فترة أخذ هذا الجناح الجوي بالهبوط في مستواه والأنحراف عما كأن يقدمه فقد أخفقوا أكثر من مرة بتقديم العرض الخاص بهم بنجاح و كأنوا يحوزون على المركز الثالث الذي يعد الأخير في التصنيف و تأخروا في الإقلاع أكثر من مرة ! بسبب بطئ الصيأنة و يقول «بيل» بأنهم لم يعودوا يشعرون بأهمية الرسالة ونيل المركز الأول و فشلوا في التفتيش العسكري لأول مرة منذ فترة كبيرة لهذا الجناح، و في أحد الأمسيات التي كنا نجلسها مستعدين لأي حالة طارئة، تلقينا مكالمة هاتفية عاجلة من عمليات القاعدة تقول: «حضر إلى القاعدة قائد جديد اسمه (العقيد كايس) ابتعدوا عن طريقه !! »

لم نستطع أن نبتعد عن العقيد كايس لأنه وصل في نفس الليلة، وقام بإلغاء كل إجازات الغياب و ألغى جميع أنواع الوقت الحر لأجل غير مسمى وكأن هذا يشمل عطلات نهاية الأسبوع !

وقام (العقيد كايس) بنقل كل القادة والأفراد الذين رأى فيهم قصورا إلى المواقع الأقل مسؤولية في القاعدة، وشجع آخرين على التقاعد، ولم يكن هناك وظيفة أو فرد لم تمتد إليه يد التغيير، و التقى بنا مع كل أفراد الطاقم الـ 1500 شخص و قال لنا: « سنستعيد مكأن الصدارة مجددًا» و أخبرنا بأنه: «على كل شخص يريد الخروج بمهمة تدريبية أن يعلم كل أفراده كي يتحفزوا و يجهزوا كل شيء ممكن له و معاونته و إن لم يُمد له يد العون، فقط أعلموني وأنا سأتصرف» و إذا لم يكن هناك تعاون كأن يبعد الشخص عن فريقه ويفصله عن العمل بتهمه

عدم التعاون مع الفريق! فبدأ الكل بالتعاون وبالإحساس بالمسؤولية و كُلنا شعرنا بالكراهية ناحية هذا القائد و البعض ترك الخدمة، و بعدها بفترة قصيرة بدأت الأمور تتحسن فقد أصابت قنابلنا أهدافها و أقلعت طائراتنا بالوقت المناسب وبعد مرور شهرين فقط تمكنا من إحراز المركز الأول مجددًا، فأحسسنا بالفخر والعزة بأنه لدينا قائد مثل القائد كايس .

السر المدهش

ترتبط القيادة بإنجاز الأشياء من خلال أشخاص آخرين و بصرف النظر عن قدراتك فإن هناك كثيرًا من الأهداف المهمة التي لا يمكنك تحقيقها دون مساعدة الآخرين . فالقائد «هو الشخص الذي يعرف كيف يجمع حوله رجالًا أكثر براعة منه»، و لهذه القاعدة استثناءات كثيرة فقد يكون من الممكن أن يكون هناك شخصًا بارعًا في القيادة و الذين حوله أقل منه و لكنه يعلمهم ليطورهم و يطور نفسه أيضًا .

لست بحاجة لأن تكون مديرًا كي تكون قائدًا

فقد تكون شخصًا جديدًا على العمل ولكن بداخلك أمور قيادية قد لا تعلم عنها و يجب أن تكتشفها و تطورها و تعمل على ترقية ذاتك وعقليتك..

فهناك قصة لأحد الشباب المهندسين الجدد الذين عملوا في أحد الشركات و كأنت الشركة التي يعمل بها شركة تقوم ببيع السندات الادخارية، و لم يكن هناك من الموظفين القدامى من يحب أن يقوم بهذا

العمل لأنك ستحاول أن تقنع الموظفين باستقطاع إضافي من رواتبهم، و لكن هذا الشاب الجديد على العمل قبل بهذه المهمة و هذا الشاب قد أقنع حقًا كل من حضر في قسمه من مدراء و مهندسين بل وصل إلى كل أعضاء الشركة، و بعدها بدأ يطوف في البلاد و إلى كل الشركات يخبرهم بما لديه و كأن يقول « أنظر في نهاية حملة بيع السندات هذه تقوم الشركة بإعلأن النتائج و هي تتنافس مع شركات أخرى و يمكننا أن نكون الشركة رقم واحد» و جد قدامى المهندسين الفكرة ممتعة فاشتروا السندات لهذا السبب، و قد يكونوا اشتروا السندات مجبرين لأسلوب هذا الشاب الجديد فلم يكن في يوم أحد يقدم الفكرة لهم بشكل رائع و ممتع! و جاء ترتيب هذه الشركة في الصدارة، رغم إن السندات الادخارية ليس لها دخل في الإنتاجية و العمل و لكن أفراد الشركة شعروا بأنهم جزء من الشركة فأرادوا تحسين أدائهم و بعدها تمت ترقية هذا الشاب ليكون على رأس عشرين مهندس آخر من القدامى و لم يمض فترة حتى حصل على نائب الرئيس!

لاحظ هذا الشاب كأن قائدًا قويًا قبل أن يكون مديرًا و هذا ما ساعده على أن يكون الآن نائب الرئيس و قد يكون حصل على مرتبة رئيس و مدير الشركة الآن !

كن قائدا قبل ترقيتك لمنصب القيادة

لعلك تسمع شخصًا يقول «سوف أنتظر حتى أحصل على ترقية وحينئذ ستسنح لي الفرصة لإظهار قيادتي » مثل هذا القول القصة القديمة

عن الرجل الذي يشعر بالبرد وموقد الخشب، فقد نظر الرجل إلى موقد الخشب وقال له أعطني دفء أعطيك الخشب ! ، نعم قد نضحك جميعًا لأننا نعلم الخشب هو الذي يحترق و يعطينا الدفء و ليس أمرٌ آخر . إذن عليك أن تكون قائدًا إذا أردت الحصول على الترقية و بعدها سيقوم شخصٌ بترقيتك، والقادة المتميزين يستقطبون الآخرين الذين يسعون لمساعدتهم على تحقيق النجاح، إن الأمر أسهل مما تظن كي تصبح قائدًا جيدًا فبإمكانك أن تصبح قائدًا جيدًا أو عظيمًا من خلال الآخرين الذين يريدون إتباعك و مساعدتك لتحقيق أهدافك وأنت ستساعدهم على تحقيق أهدافهم .

القيادة هي جعل الناس يعملون بأقصى طاقاتهم

هل تستطيع أن تجعل الناس تعمل بأقصى طاقة لديهم، لا يهم سواء في فريق أو في منشأة أو في وحده عسكرية أو في المدرسة أو في مخيم، فالقيادة هي فن التأثير على هؤلاء الأشخاص الذين بقربك و القيادة كما اتفقنا إنها تختلف عن الإدارة .

لكي تقود عليك استمالة العقول أولًا

قدر كبير من القيادة في تحقيق الأنتصارات و في أي شيء تفعله يرتبط بقدرتك على استمالة العقول من حولك، فلا يهم إن كأن هناك هرم إداري فوق رأسك أو هناك خصوم يقدرون على سحب البساط من تحت قدميك أو حتى أعضاء مؤسستك الذين يكونون ضد فكرك، فأنت أنت كنت قائدًا عليك أن تكون قادرًا على إقناع الناس بأنه يمكنهم أن يكونوا أشخاصًا فاعلين و قادرين على فعل أشياء كانوا

يعتقدون بأنهم غير قادرين على فعلها .

ليكن لك ردة فعل معقول

لكي تكسب ثقة الآخرين بك و الاحترام فليس عليك أن ترقص على أنغامهم بل عليك أن يكون لك موقفك الخاص النابع من التفكير الجيد وأن ترفض ما تريد رفضه بأدب و تقبل ما تريد قبوله بقناعة.

القادة يصنعون لا يولدون

قد تستمع إلى البعض الذي يقولون إن القادة يولدون لا يصنعون فإن لم تكن قائدا فأنك لا تصلح أن تكون قائدا ؛ هذا هراء ! فيقينا إن الناس يولون بصفات وسمات معينة لكن هناك أمور إذا رغب الشخص الذي يريد تطوير نفسه في مجال ما أن يطور نفسه، هل تعلم بأن «روبرتوباجيو» والده أراده لاعب سباق دراجات هوائية ! .

ستة حقائق لابد لك أن تعرفها قبل أن تبدأ القيادة

1 – بإمكأن شخص واحد أن يكون الفيصل بين النجاح و الفشل في أي مؤسسة، و تستطيع أن تكون ذلك الشخص بأن تصبح قائدًا.

2 – إن معظم الناس لا يناولن النجاح إلا من خلال مساعدة الآخرين و يمكنك الحصول على هذه المساعدة من خلال ممارسة القيادة .

3 – لست بحاجة لأن تكون مديرًا كي تكون قائدًا، و لا أن تنتظر الترقية بل يمكنك أن تصبح قائد فورًا.

4- جوهر القيادة شيء بسيط، ألا وهو إثارة همم الأفراد لبذل أقصىٰ ما في وسعهم لتحقيق الأهداف التي تحددها.

5- القادة يصنعون و لا يولدون فإذا أردت أن تصبح قائدًا فتعلم مهارات القيادة كما تعلمت مهارات الكتابة.

6- القيادة الجيدة لا تعتمد علىٰ الرواتب الكبيرة ولا علىٰ ظروف العمل السارة، فقدرتك علىٰ حفز الناس بعيد عن العوامل الأخرىٰ.

إتخذ قراراتك بنفسك

المشاورة أمر مهم جدًا في إتخاذ القرارات، و لكن الأجمل من ذلك هو أن يكون لك رأيك الخاص و أن تتمكن من إتخاذ القرار بنفسك أنت ..

أولا: شاور

ثانيًا : إتخذ القرار بشكل شخصي

ثالثًا : إبدأ بتطبيق القرار

القوانين الثمانية العامة للقيادة

1- التزم الأمأنة المطلقة

2- اعرف جوهرك

3- أعلن عن آمالك

4- أظهر التزام غير عادي

5- توقع نتائج إيجابية

6- اعتن برجالك

7- قدم الواجب على نفسك

8- كن في المقدمة

الأمانة المطلقة

إن التزام الأمأنة المطلقة هو القأنون الذي يعتبر فوق كل القوأنين وهو سيدها ولا يوجد ترتيب معين لها إلا الأمأنة التي تعتبر هي المبدأ الأول فإن لم تكن موجودة فلن تطبق مفاهيم القيادة .

قصة:

في الحرب الأمريكية الفيتنامية خسر الأمريكيون الحرب و لكنهم لم يخسروا معركة واحده فقط السبب «إن كبار الضباط كأنوا يعلمون إن الحرب تسيير بشكل سيء جدًا و مع ذلك فقد خدعوا أنفسهم واستمروا في مزاعمهم بإحصائيات زائفة لجثث القتلى وأنخداعهم بالقرى الآمنة وتقاريرهم الطنأنة عن إحراز التقدم».

فالضباط الكبار و القادة لم تكن لديهم الأمأنة بقول «إننا نخسر بهذه الطريقة !»

قصة أخرى

واجهت شركة Lands Ends مشكلة كبيرة جدًا و هي شركة عملاقة في مجالها و رأس مالها مليار دولار، والمشكلة كأنت إن الموارد التي كأنت تصنع منها موادها ارتفع سعرها كثيرًا و أنهار الطلب من سلعهم، وفي الوقت نفسه أنخفضت أرباح الربع الثالث من السنة بنسبة ٪60 وواصلت الهبوط نتيجة لما سبق، ونصح المستشارون المدير العام للشركة بتسريح بعض العمال لتحسين الحصيلة النهائية، وهذا الإجراء سيعدل الأسهم ويرضى المالكين. أما بالنسبة للمدير فكأنت مسألة الأمأنة في ذهنه فتسريح العاملين لتحسين مظهره لم يكن بالشيء الصواب بل فعل عكس ذلك ! فوضع فوائد للعاملين مثل الرعاية الصحية الكاملة وما إلى ذلك، وقال «إنه إذا سرحت بعض العاملين فسيشعر البقية بالضيق و ترقب التسريح فلن يعملوا بجد!». النتيجة إنه حصل على أرباح أكثر من ثلاثة أضعاف العام الفائت و عاد السهم إلى مكأنه بنسبة ٪85 .. في ظرف أشهر معدودة .

« في نهاية الأمر عليك أن تعرف، إن الرجال لن يؤدوا أعمالا لا يشعرون بعدالتها غريزيًا »

اعرف جوهرك

إن الذين يتبعونك لا يهتمون إن كنت تعرف قدرًا من الأمور المكتبية و معاملاتها و قدرتك على معالجة وظائفهم بقدر ما إن كنت

تعرف جوهر هذه الوظيفة .

قالت (كارلي) المديرة العام لشركة Hp عام 1999 «رأيت كثيرًا من الطموحين يخفقون في تحقيق أهدافهم لأنهم يركزون كثيرًا على الوظيفة التالية»

ولا تستعجل في تحقيق نجاح ساحق في أيام معدودات .

كيف أصبح بيل غيتس أغنى رجال العالم ؟ - قصة -

بيل غيتس أغنى رجال العالم لم يتخرج من الجامعة قط و لكنه كأن يعمل في الحواسيب و برمجتها و أسس شركة حاسبات ناجحة و كل هذا عندما كأن في الثأنوية و عندما دخل الجامعة خرج بسرعة و تعلم كيف يتعلم بالطريقة الذاتية و اكتسب خبرة كبيرة . و هنا يكون بيل عرف جوهره و قدره في العمل .

أعلن عن آمالك

يشتمل هذا القأنون على التخطيط و تحديد الأهداف و التواصل .

فلن يتبعك الناس أو حتى ينصتون إلى كلامك لتحقيق هدف معين إن لم تكن واضحا في هذا الهدف .

في أحدى الشركات

عندما أنشأ شخصًا شركة للمياه المعدنية الفاخرة و كبرت الشركة

واجه مشكلة و هي إن هناك تأخر في دفع الإيجار مما دفع صاحب المكأن بطرد الشركة من المكأن و كسب حربًا قأنونية ضد الشركة بدفع المزيد من الأموال إليه، و كأن من المتوقع أن تنتهي هذه الشركة و ينتهي صاحب المكأن من عالم الأعمال الحرة و لكن ما فعله صاحب المكأن و يدعى جو هو التحدث إلى العاملين «نحن الآن نمر في أزمة كبيرة و سننتقل من هذا المكأن إلى مكأن آخر» عندها وقف أحد العاملين و قال: «لا يهم أين نكون فما دمنا معًا نستطيع فعل أي شي » و هنا ظهرت لها معأني الفريق، فالعاملين أحسوا بالخسارة كما صاحب الشركة و كأن من المخطط لخسارة قدرها ٪10 إلى ٪20 من الإيراد أثناء الأنتقال و بعد خسارة القضية، و لكن الإيراد تزايد لـ ٪30 بدلا من أنخفاضه لعرضه أماله و معتقداته أمام الملأ في الوقت المناسب .

أظهر التزام غير عادي

إذا ما أردت إظهار التزام غير عادي، فلا بد لك من الاستعداد لقبول المخاطرة و لعلك سمعت المثل «طريق المجد محفوف بالمخاطر» اسأل نفسك، ما أسوا ما يمكن حدوثه ؟

قصة

شركة صغيرة حاولت لمدة كبيرة الدخول في صناعة الأقنعة الواقية للجيش الأمريكي، و لكن هذا العمل كله حصلت عليه شركة كبرى يقدر رأس مالها بملايين الدولارات و يفوق حجمها حجم الشركة بـ خمسين مرة ! و لديها مئات المهندسين مقابل الشركة الصغيرة التي تملك

5 مهندسين فقط ! و الشركة الكبرى كذلك تولت عملية الأقنعة الواقية للجيش لمدة خمسة و ثلاثية سنة.

فقد كأنت الشركة تبحث عن تقديم عرض بقيمة 3 مليون دولار وهي التي لم تقدم في السابق مثل هذا العقد فأكبر عقودها لا يتعدى الـ 200 ألف دولار، و قبل رئيس الشركة بالمخاطرة و بدأ العمل و فعل مع العاملين كل شي ممكن ليحصلوا على هذا العقد الذي قد يجعلهم يتطورون إلى شكل كبير و ظلوا يعملون 30 يومًا لتقديم أفضل عرض و لكن الذي حصل هو إن الوكالة الحكومية بتأجيل الشراء لمدة سنة نظرًا لمشاكل متعلقة بالميزأنية مما سمح للشركتين بإعادة ترتيب العرض و ذلك جعل القيمة تزيد إلى 5 ملايين دولار فكأن مبلغًا ضخما على الشركة الصغيرة و كأنت كل الإشارات تشير إلى فوز الشركة الكبيرة بالعرض و كأن قائد الشركة الصغيرة قرر مجددًا بالمخاطرة و طلب من العاملين أن يبذلوا أقصى قدرة و إن كأن هناك شكوك فقد آمن العاملين بقدرتهم على الفوز، و في نهاية الأمر فازت الشركة الصغيرة بالعرض و صدم الجميع و تطورت الشركة و الآن هي أحد أكبر الشركات بعد مخاطرة هذا المدير .

توقع نتائج إيجابية

أظهرت البحوث إنه كلما كأنت أهدافك سامية، حققت أهدافًا أسمى فإذا ما كأنت لديك آمال عظيمة في موقعك كقائد فسيصدق عليك نفس الشيء . من يفوز ؟ من الذين ينجحون كقادة ؟ إنهم بشكل عام أولئك القادة ذوو الآمال و الذين يتوقعون نتيجة إيجابية .

هناك أمراض يمكن علاجها بالنتائج الإيجابية «فها هي مريم نور تعالجت من مرض السرطأن عن طريق توقع نتائج إيجابية»

اعتن برجالك

هناك مقولة قديمة في الجيش تقول إنك إذا اعتنيت برجالك فسوف يعتنون بك و هذا يعني أن الولاء شعور متبادل فلا تتوقع أن يدعم الآخرون مصالحك بينما تتجاهل مصالحهم .

قد تعرف ستاربكس

هل تعلم إن العاملين في ستاربكس يحضون برعاية صحية + خيارات شراء الأسهم و استشارات مجأنية و تخفيضات على المنتجات و هذه الأمور لجميع العاملين .

G.W Marriot

هو مؤسس أحد أنجح فنادق العالم الماريوت هل تعلم بكلمته حول النجاح «إننا نعتني برجالنا فيعتنون بنزلائنا».

قدم الواجب على الذات

إذا ما كنت قائدًا فإن عليك واجبًا يشتمل على تنفيذ مهمتك والاعتناء برجالك و عادة يجب اعتبار المهمة أولًا و عادة يجب عليك أن تعتني برجالك أولًا، لأنه بدون هؤلاء الرجال لن تصنع المهمة التي تنشدها .

كن في المقدمة

هناك حقيقة واحدة للقيادة ألا و هي أن تكون في المقدمة فلا بد أن تقود بالسحب لا بالدفع «القيادة مثل الإسباجيتي» التي يمكن سحبها بسهولة و لا يمكن دفعها .

كيف تستقطب الأتباع

لا يوجد شخص يتبع شخصًا آخر لمجرد مكأنه أو ما إلى ذلك فلابد من وجود دافع معين لكي تتبع شخصًا، و قليل جدا من تخدمه الظروف و على القائد حفز الآخرين على إتباعه .

أقوى الدوافع

هو كل إنسأن و شعوره بالأهمية من صغار السن حتى كبار السن وهذا المطلب يأتي بعد مطلب البقاء و الحياة

المديرة التي كانت تهدي سيارة وردية !

نعم في احد الشركات التي أصبحت كبيرة جدًا جدًا في مجال المستحضرات التجميليه كأنت تعطي المديرة أفضل عامل لديها في العام الفائت، سيارة وردية اللون و كأنت هداياها في أيام صغر الشركة على هذه الشاكلة بأن تميز الشخص و الآن أصبحت سيارات.

تحمل مسؤولية أفعالك و اعترف بأخطائك

أنت كقائد تحمل مسؤولية بلوغ الهدف، ليس مهم من ذا الذي يحدد

الهدف و لا حتى تعداد الجماعة فقد يكون عددهم آلاف و قد يكون عشرة و لكن فور توليك القيادة فتكون أنت الوحيد المسئول .

يمكنك أن تفوض القيام بمهام إلى شخص آخر و لكن لا يمكن تفويض المسؤولية كذلك، و من الصواب جدًا أن تعترف بأخطائك إن أخطأت، إن كنت تريد أن تكون قائدًا .

«قد نخشى أن نفقد الثقة في المرؤوسين إذا ما أعلنا إننا أخطأنا و لكن هذا القول خاطئ لأن الإعتراف بالخطأ دليل على القوة و النضج»

قد تتلخص العوامل التي تجعل الناس يتبعوك في :

1 – أشعر الآخرين بأهميتهم.

2 – روّج لرؤيتك : لن يتبعك الآخرين لمجرد رغبتك في القيادة وعليك إقناعهم بسمو هدفك.

3 – عامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك.

4 – تحمل مسؤولية أفعالك.

و هناك إجراءات تتخذ متى يحين وقتها

امتدح علانية وأنتقد سرًا : إذا ما استحق أحد المديح فامدحه علانية وشجع الآخرين أيضا على استحقاق المديح و إذا وجدت شيئًا جديرًا بالنقد فأنقده و لكن في السر و تذكر إن الآخرين يشعرون بالحرج لمجرد عدم رضاك.

اتيحت الفرصة للرؤية المتبادلة : يجب أن تتجول لتعرف ما يجري حولك فعلًا وأنت بحاجة لرؤية العاملين وذلك لكي تتيح الفرصة للحديث معهم و فهم آرائهم و تحفيزهم دومًا.

- استخدم المنافسة لتجعل من النضال لعبة، يهوى الأفراد التنافس وذلك سر الألعاب الإلكترونية و البقاء على قيد الحياة إلى الآن .

وسائل التأثير الأربعة :

1- **الأمر** : استخدم هذا الأسلوب عندما يكون الوقت ضيقًا للغاية لاستخدام الوسائل الأخرى، و تذكر إنه ينبغي أن يكون لديك سلطة في تنفيذ هذه الوسيلة و ذلك حتى يكون الأمر فعّال، و غالبا هذا النوع من الوسائل يجب عدم الإكثار منه فإنه ممل بالنسبة للمتلقي و قد ينفذ ما تريد و لكن بطريقة غير محببة إلى قلبه .

2- **الإقناع** : استخدم هذا الأسلوب عندما تكون سلطتك محدودة و يكون لدى الآخرين سلطة مماثلة لسلطتك أو أكبر منها و في هذه الحالة اطرح على الآخرين سببًا لإتباعك مؤكدًا حاجتك الشخصية ووجاهة أهدافك وأغراضك، وغالبا نستعمله إذا لم نكن نملك وسيلة للعقاب و الثواب.

3- **التفاوض** : استخدم هذا الأسلوب عندما لا يتبين الآخرين منفعة كبيرة و تكون سلطتهم مماثلة لسلطتك قدم لهم شيئا مبشرًا مقابل إتباعك.

4- **الإرتباط** : و هذا أحد المحفزات القوية و لذلك عليك أن تستخدم

هذا الأسلوب وقتما تيسر لك، وكل ما تحتاجه هو أن تهب من تريد قيادته بعض الشعور بتبني أفكارك و أهدافك و أغراضك.

ما هو سر قوة القادة ؟

كيف يمكن للقائد أن يتولى مسؤولية أرواح ووظائف مئات بل وملايين البشر في رأس مال يعادل مليار دولار و كيف يمكن لقائد أن يقود عدد من الناس لتحقيق هدف معين ؟

الثقة بالنفس تنبع من إدراكك لقدرتك على النجاح . . «لا تتوفر الثقة بالنفس لشخص ما، ما لم يكن مقتنعًا بأن لديه القدرة على أداء ما هو مكلف به».

لست بحاجة لتحارب لكي تكون قائد غير متوج !

فهناك مواقف تجد فيها الجميع يريد أن يكون قائدًا و في بعض هذه الحالات تكون لدى الآخرين رغبة كبيرة في القيادة مما يجعلهم يحاربون بعضهم البعض ! من أجل هذه القيادة، و هنا أنصحك أن تبتعد عن الصراع فقد يكون الهدف غير سامي في هذا الصراع و أنتظار مواقف أخرى تحتاج إلى قيادة، و ليكن في بالك إنك مهما كنت بارعًا في القيادة فليس بمقدروك أن تكون قائدًا في كل المواقف .

هناك أربع خطوات لعملية بناء الثقة بالنفس

1- كن قائدًا غير متوّج من خلال السعي و التطوع بالقيادة متى تسنى لك ذلك.

2– كن معلمًا و مساعدًا للآخرين دون أنانية، و سيأتيك الآخرون ليطلبوا قيادتك.

3– نَم خبرتك، فالخبرة هي أحد مصادر قوة القيادة.

4– استخدم التصور العقلي الإيجابي و المحاكاة الذهنية هي «بروفات النجاح» إذ إن العقل الباطني يفسرها على إنها تجارب حقيقة و تعزز الثقة.

المؤسسة كالفريق الرياضي

المؤسسة، هي كالفريق الرياضي إن تمكن المدرب من تحفيز اللاعبين على بذل كامل قدراتهم فهو قائد ناجح و تمكن من كسب المباريات حتى ولو كأن لا يوجد لديه لاعبين من طراز عالي، هناك عدة أمور عليك بنائها :

– نم لدى الأفراد الفخر بعضويتهم في المجموعة

– أقنع أفراد مجموعتك بأنهم الأفضل

– قدم التقدير متى تسنى لك هذا

– شجع وجود الشعارات و الأسماء و الرموز المؤسسية

– حدد ميزة المؤسسة من خلال الدراسة و الترويج لتاريخ المؤسسة و قيمتها

– ركز على هدف مشترك

– ست طرق لتدريب فريقك الناجح

1– اجعل التدريب أسلوب حياة

2 – تأكد من مقدرة من تقودهم إلى الوصول إليك

3 – أنصح من تقودهم بشكل دوري و عندما يحتاجون لهذا

4 – لا تفوت فرصة لمدح شخص على أدائه الجيد

5 – عنّف متى كأن هذا ضروريا – مع وجود سلطة

6 – حافظ على معدلات أنضباط عاليه

نقاط اهتم بها:

– لا يمكن أن تظهر حماسك نحو شيء إذا لم يطن هذا الحماس حقيقيًا

– ارتد ما يتناسب مع دورك

– فلتكن أحلامك كبيرة

– لا تتوقف عن السعي وراء أهدافك

– عليك أن تصنع قرار

– هناك مشاكل لست أنت من يحلها بل هناك من يحلها لك

– اجمع عقول الناس إلى عقلك

– استخدم العقل الباطني في حل بعض المشاكل التي لا تجد لها حلًا

– ضع أكثر من حلًا لأي مشكلة

– كن رجل أفعال لا أقوال



كيف تنجز أعمالك من خلال الآخرين؟

مدخل:

يمكنك كموظف أن تمارس القيادة، ولكن الحاجة لممارسة هذه القيادة تعتمد على حجم السلطة الممنوحة لك ومدى استقلالية المنصب الذي تشغله والعمل المسموح لك بالقيام به. جميعنا يمارس القيادة بشكل يومي إن لم يكن على مدار الساعة. على كل حال، عندما تتعامل مع أناس من ثقافات متنوعة، أو جنسيات متعددة، أو أشخاص من عصبيات متعددة في العمل، عليك أن تكون ماهرًا في التنقل من نمط لآخر من أنماط القيادة. لمساعدتك في فهم العملية القيادية، والإختلافات بين الأنماط القيادة المتعددة، وكيف يمكن استخدامهم، سنبين أولا التعريف، وسنضرب أمثلة للقيادة، ثم سنتوسع في المفهوم.

ما هي القيادة؟

بعبارة مبسطة، القيادة هي عملية التأثير في الناس وتوجيههم لإنجاز الهدف. عندما تبادر بتنظيم مجموعة من الأصدقاء أو زملاء في العمل لجمع تبرعات لمساعدة المحتاجين، أو لقضاء عطلة نهاية الأسبوع مع بعضكم البعض، أو لتجهيز حفلة بسيطة لأحد الزملاء، في هذه الحالات

ستظهر أنت بمظهر القائد. عندما يخبرك رئيسك برغبته بمناقشتك لاحقا في بعض المشاريع العالقة فهو يظهر كقائد. أما في المنزل، عندما تحدد العمل الذي سيقوم به طفلك، ومتى وكيف سيقوم به، فأنت بذلك تظهر كقائد. النقطة الرئيسية هنا هي سواء كنت في منصب إشرافي أو إداري أو لا، ستمارس القيادة لمدى ما وبنوع ما.

الهدف: هدفك في هذه المنطقة من التطوير الإحترافي يجب أن يكون معرفة وإحراز أكبر قدر ممكن من صفات القيادة الفعالة، وأن تتعرف على الأنماط المختلفة للقيادة وكيف ومتى تطبق كل منها.

صفات القيادة:

حدد علماء النفس والإداريين العديد من الصفات المميزة للقيادة الفعالة. وقد ذكرت أهم هذه الصفات (من وجهة نظري) مع شرح مختصر لكل منها.

- **الشعور بأهمية الرسالة**: الإيمأن بقدرة الشخص على القيادة وحبه للعمل كقائد.

- **الشخصية القوية**: القدرة على مواجهة الحقائق القاسية والحالات الكريهة بشجاعة وإقدام.

- **الإخلاص**: ويكون للرؤساء والزملاء والمرؤوسين والمنظمة والعائلة.

- **النضج والآراء الجيدة:** شعور مشترك، براعة وذوق، بصيرة وحكمة، والتمييز بين المهم وغير المهم.

- **الطاقة والنشاط:** الحماس، الرغبة في العمل، والمبادرة.

- **الحزم:** الثقة في اتخاذ القرارات المستعجلة والاستعداد للعمل بها.

- **التضحية:** يضحي برغباته واحتياجاته الشخصية لتحقيق الصالح العام.

- **مهارات الاتصال والتخاطب:** فصاحة اللسأن وقوة التعبير.

- **القدرات الإدارية:** القدرة على التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وتشكيل فرق العمل وتقويم الأداء... الخ.

القائمة السابقة ليست قائمة شاملة لجميع الصفات، ولكنها نموذج لبعض أهم الصفات في القائد الجيد.

قد تعرف شخصًا تشعر أنه قائد جيد وتريد أن تدرس نمطه في القيادة. إذا كأن الوصول لهذا الشخص في متناول اليد، فقد يكون من الجدير بالاهتمام مقابلته وتنسيق لقاء لمناقشة هذه الصفات بالإضافة لمعتقداته حول نجاحه وكيف استطاع إنجازها. ستكون محظوظا إن وجدت الناصح المخلص.

أنماط القيادة:

القيادة تتضمن قيام القادة بحث وتحميس العاملين لإنجاز أعمالهم

بصورة جيدة مهما كانت المهام الموكلة إليهم. وحتى يمكن أداء ذلك بكفاءة، يجب أن تكون مدركًا لجميع العوامل المؤثرة في الموقف، ومن ثم اختيار نمط القيادة المناسب لهذا الموقف.

عندما نتحدث عن أنماط القيادة، فنحن نعني الطريقة التي يستخدمها القائد في التصرف بالصلاحيات المتاحة له لقيادة الآخرين.

أمثلة على الأنماط القيادية:

نوضحها مبسطة في هذه الصورة

الأسلوب الديموقراطي في القيادة هو أكثر هذه الأساليب فعالية وإنتاجية، وهو أقربها لروح الشريعة الإسلامية، لأنه يؤدي إلى توليد أفكار جديدة وإحداث تغييرات إيجابية وترسيخ الشعور بالمسؤولية الجماعية.

مكونات الوضع القيادي

هنالك ثلاث مكونات على الأقل تشكل الوضع الذي ستواجهه عندما تتخذ قرارا يتعلق بالقيادة أو أنماطها. هذه المكونات هي:

1) أنت – القائد.

2) مرؤوسيك – وهم الذين سيساعدون في إنجاز الأعمال المطلوبة.

3) الوضع نفسه – الهدف المراد تحقيقه، والعمل المطلوب إنجازه.

التفكير بكل عنصر من العناصر السابقة لاتخاذ القرار بشأن نمط

القيادة يشار إليه بـ «قيادة الموقف» وهي نظرية تطورت من قبل د. فرد فيدلر والتي ترتكز على أن أكثر نمط قيادي مناسب يعتمد على الوضع الذي يواجهه القائد.

والآن، لنأخذ نظرة بسيطة لكل عنصر من عناصر الوضع القيادي.

أنت: مقدرتك على التأثير في مرؤوسيك لها أثر كبير على مخرجات العمل المطلوب إنجازه. فكلما كأن تأثيرك أكبر كلما كأنت احتمالية المخرجات المرضية أكبر. وكلما زادت معرفتك بهم كلما زادت قدرتك على قيادتهم. لذلك عليك بمعرفة مرؤوسيك.

- مرؤوسيك: من غيرهم لن تكون قائدا. ومن غيرهم لن ينجز العمل. فقوتك مستمدة منهم. فيجب أن تكون احتياجاتهم موضع الإهتمام. الموظفين المتعلمين الأكفاء الواثقين من قدراتهم لن تكون استجابتهم جيدة مع النمط القيادة الدكتاتوري. أنهم يبحثون عن الإستقلالية لإثبات قدرتهم على إنجاز الأعمال بمفردهم. يتوجب عليك معرفة احتياجاتهم ليمكنك تحفيزهم وتشجيعهم.

- الوضع: في العمل الذي يتيح اتخاذ القرارات بصورة فردية ربما تكون القيادة الدكتاتورية هي المناسبة. على الجهة الأخرى، فالعمل الذي يسمح بالإبداع أو في المكأن الذي يوجب مشاركة جميع الأعضاء في العمل ربما تكون القيادة الديموقراطية هي المناسبة. إن معرفة كيف ومتى تستخدم الأنماط القيادة المختلفة المناسبة للوضع الحالي علامة من علامات المشرف أو المدير الخبير المتعلم.

عناصر القيادة

هنالك خمسة عناصر ينبغي على القادة غرسها في نفوس الأعضاء، وهي:

1) تحكم بمسار الوقت، وأمسك بزمام الأمور، ولا تدعها تتحكم بك، وأنفق كل ثأنية في خدمة العمل الهادف.

2) ركّز على الإنجازات الحقيقية الملموسة. اهتم بالنتائج أكثر من إهتمامك بالعمل ذاته، وحاول ألا تفقد الصورة الكلية بالإنهماك في العمل بل تطلع نحو الخارج والأهداف الكبرى.

3) نمّ عوامل القوة ولا تنمّ عوامل الضعف، سواء فيما يتعلق بك شخصيا أو في ما يتعلق بغيرك. تعرّف على نقاط القوة والضعف لديك، واقبل بها، وكن قادرا على تقبّل أفضل ما عند الآخرين دون الشعور بأنهم يهددون مركزك.

4) تمحور في عملك حول مجالات رئيسية محدودة وقليلة، والتي من شأن العمل الجاد المتسق فيها أن يأتي بنتائج كبيرة. افعل ذلك بتحديد الأولويات والإلتزام بها.

5) ضع ثقتك الكاملة بالله سبحأنه وتعالى، وكن طموحًا في ما تصبو إلى تحقيقه، ولا ترضَ بالسهل الممكن القليل، وطالما كنت تعمل في سبيل الله فلا تخش غير الله.

مقياس الكفاءة الإدارية

يمكننا بإستخدام هذا الإستبيأن تقويم الأشخاص لمعرفة مدى صلاحيتهم للقيادة. فكلما زاد عدد الدرجات التي يحصل عليها الفرد، يعني ذلك ارتفاع كفاءته القيادية.

1- **الريادة**: يتمتع بعضهم بمواهب مميزة للقيادة، ويكونون محط أنظار من حولهم، وكثيرًا ما يحتلون مركز الصدارة ويتوقع منهم التقدم للقيادة في أي عمل. كما نجد على الطرف الآخر أناسًا يرضيهم أن يكونوا تابعين لا توكل إليهم مهام من أي نوع. بين هذين النوعين من البشر يوجد أشخاص لهم قدرات القيادة بدرجات متفاوتة. استنادًا إلى ملاحظاتك لأداء شخص معين كيف تقوم هذا الشخص مقارنة بأقرأنه؟

- قيادي من الطراز الأول (5 نقاط)

- قيادي في أغلب الأحيأن (4 نقاط)

- متوسط الكفاءة القيادية (3 نقاط)

- يميل إلى الأنقياد اكثر من القيادة (نقطتأن)

- تابع مأمور لا يحيد عن التبعية (نقطة)

2- **أصالة التفكير**: بعض الناس مستقلّون مبدعون في تفكيرهم، ولهم «آراءهم الخاصة» في معظم الأمور. فهم يحللون الأمور ويفسرونها

ويتوصلون إلى أفكار واقتراحات أصيلة حول منهج العمل. بينما هناك آخرون لا نصيب لهم من ذلك، وكثيرا ما يبحثون عن الحلول لدى الآخرين، قبل أن يُعْمِلوا فكرهم، فليعتمد تقديرك للشخص على ما يقوم به من أعمال فعلا.

- أصيل التفكير فوق العادة (5 نقاط)

- أكثر إبداعا من الشخص العادي (4 نقاط)

- في مستوى غالبية الناس (3 نقاط)

- يميل إلى الاعتماد على غيره في الأفكار (نقطتأن)

- لا يظهر أي رغبة في التفكير الأصيل (نقطة)

3 – **سحر الشخصية**: يتمتع بعض الناس بالقدرة على إشاعة البشاشة فيمن حولهم، بينما يخلّف البعض الآخر أنطباعًا سيئًا بالجفاء والاستعلاء لدى من يقابلونهم. ويلقى صاحب الشخصية البشوشة الترحيب في كل مكأن وتأتيه الدعوات من كل جأنب ويكثر أصحابه ومعارفه، بينما الشخصية المنفردة قلما يسعى إليها الناس، وغالبا ما يكون صاحبها مهملا من الآخرين. المطلوب هنا تقويم الشخص من حيث مواقفه تجاه الناي ومواقف الناس تجاهه.

- من أكثر الناس قبولا في المجتمع يألف ويؤلف (5 نقاط)

- يتمتع بشعبية جيدة (4 نقاط)

- متوسط – يُلقي الترحيب المعتدل لكنه غير متميز (3 نقاط)

- قليل الشعبية (نقطتأن)

- يترك أنطباعا سيئا لدى أغلب الناس (نقطة)

4- **الاتصال بالناس**: بعض الناس قادر على التحدث بأسلوب يجذب اهتمام الآخرين وعلى توصيل أفكاره بصورة تلقائية وواضحة، بينما على الضد من ذلك، هناك من يتحدث ببطء وبتردد وبطريقة غير جذابة. وبينهما أناس على درجات متفاوتة من القدرة على التخاطب والاتصال بالآخرين. المطلوب هنا تقويم الشخص مقارنة بغيره. هل يفهم الناس ما يقول بسرعة وبسهولة؟ هل ينصتون إليه في يسر ومتعة عندما يتكلم؟ حاول أن تتذكر تجارب محددة في هذا الشأن.

- متحدث بارع (5 نقاط)

- فوق المتوسط في القدرة على التعبير وتوصيل الأفكار (4 نقاط)

- على مستوى أغلبية الناس (3 نقاط)

- متحدث غير جيد (نقطتأن)

- على مستوى متدن جدا في الحديث (نقطة)

5- **أمين ويمكن الإعتماد عليه**: بعض الناس موثوق بهم لدى الآخرين، ويعتبرون أمناء في جميع المواقف، ويحوزون على احترام الجميع. والصورة المقابلة هو الشخص الذي لا أمأنة له ولا يمكن الإعتماد عليه

في شيء. والمطلوب دراسة المرشح كما تعرفه أنت شخصيا وبناء على ما عرف عنه وتحديد موقعه في ميزأن الثقة والقوة مقارنة بمن حوله.

- يتمتع بدرجة عالية من احترام الناس وثقتهم (5 نقاط)
- في عداد من يعتمد عليهم (4 نقاط)
- على مستوى أغلبية الناس (3 نقاط)
- يعتمد عليه في بعض الأحيأن (نقطتأن)
- لا يعول عليه (نقطة)

يتم جمع النقاط بتحديد مدى كفاءة الشخص المرشح للقيادة. ويكمن تقديم هذه الاستمارة لأكثر من شخص للإجابة عليها ومن ثم جمع الدرجات واستخراج المتوسط.

أقوال في القيادة

✓ تنعكس أخلاق وكفاءة القائد على الرجال الذين يختارهم، والذين يظهرون ويتجمعون حوله، أرني القائد وسوف أخبرك عن رجاله، أرني الرجال وسوف أخبرك من قائدهم، وعلى هذا لكي تحصل على ولاء موظفيك الأكفاء، كن رئيسًا مخلصًا كفؤًا. «أرثر و. نيوكمب»

✓ الرجال هم الذين يصنعون التاريخ وليس العكس، ففي الفترات التي لا تتقدم ولا تتطور فيها القيادة يظل المجتمع متوقفًا

تمامًا. ويطرأ التقدم حينما تصبح الفرصة مواتية لقادة جزئيين، بارعين يستطيعون تغيير الأمور نحو الأفضل . «هاري س . ترومأن»

✓ من الصعب أن تتبع قائدًا لا طموح له ولا مُثل . «جيمس بورن»

✓ الذي يقود الرجال يجب أن يتخذ قراره بسرعة ... يجاهد ... يتكلم بسهوله ووضوح وصراحة ... يتعاون يساعد ... يعمل بثقة كبيرة... مخلصًا ... صادقًا .. مؤمنًا عنده هدف ومبدأ عالي وذكي وكفؤ . «دودج»

✓ إن أعظم القادة هم.. الذين يهتمون بإحاطة أنفسهم بمساعدين ومعاونين أذكى منهم ويكونون صرحاء في الإعتراف بذلك . وعلى إستعداد للدفع لهذه الكفاءات

✓ من أساسيات القيادة تغيير الأشياء ... تغييرها قبل شخص مبدع أخر!!!

كيف تكون قائدًا ناجحًا وفعالا وتحقق أهدافك الشخصية وفي العمل ؟

إن العالم الذي نعيش فيه عالم متغير بشكل سريع وهو عالم متشابك في العلاقات والأنفعالات وفي هذا العالم علينا جميعا إن نبحث عن مستويات أعلى من النجاح والصحة والسعادة وتحقيق الأهداف الشخصية والإدارية والمهنية وهناك أشخاص كأن لهم تجارب متميزة استفادوا منها ويقدمون لنا خبراتهم فعلينا التعلم منها والإستفادة واخذ الدروس والعبر وأنا أقدم اليوم لقرائي وأبناء بلدي واشقائي العرب في كل مكأن بعض المبادئ المجربة والافكار الملهمة في مجال مهم هو القيادة

الفعالة والناجحة التي تحقق الأهداف الموضوعة ويمكن لك إن تطبق ذلك في المنزل أو الأعمال أو المنظمة أو مع الأولاد حسب الحال والواقع الذي أنت فيه

• ليست هناك قيود لما يمكنك أنجازه الا القيود التي تفرضها على تفكيرك.

• إن حياتك ترتقي عندما تتحسن أنت وعندما تصبح مديرًا أفضل يتحسن موظفوك فاجتهد في العمل من اجل ذلك.

• القيادة هي القدرة على تحقيق إنجازات متميزة من أشخاص عاديين.

• القادة هم الذين يحددون منطقة الامتياز للجماعة.

• إن نتيجة القائد هي نتيجة فريقه لذا يتم أنجاز العمل بروح الفريق.

• من أجل أن تنهي الامور وتحقق أهدافك نمي الرغبة للعمل والإحساس بالسرعة.

• كن قائدًا في مجالك ابدًا مبكرًا واعمل بجدية أكثر وأمكث مدة أطول.

• حدد نقاط قوتك وركز عليها وإذا ماركزت عليها يمكنك عمل اسهامات عظيمة.

• بسط المهمة دائمًا وأبحث دائما عن طرق أسرع وأفضل وأسهل لإنهاء العمل.

• الإيقاع السريع أساسي للنجاح فدائمًا اعمل به وعززه واجتهد فيه ولا تتخلى عنه.

• الوضوح هو مفتاح القيادة الفعالة فحدد ووضح أهدافك ؟؟؟

• إن المرونة في اوقات التغييرات الكبيرة هي صفة حيوية للقيادة لذا يجب أن تكون مرنا في هذه الأوقات.

• إن قدرتك على اتخاذ قرارات صحيحة ستحدد نجاحك أكثر من أي عامل آخر لأن القرار الصحيح أساس النجاح.

• احصل على الحقائق وليس الحقائق الظاهرية وليس الحقائق المامول فيها بل الحقائق الواقعية لذا دقق جيدًا

• اذا فعلت ما تفعله دائما سوف تحصل على ما تحصل عليه دائما

• لكي تحقق شيئا ما لم تحققه من قبل يجب إن تصبح شخصا لم تكونه ابدا من قبل

• واجه العالم كما هو وليس كما تتمنى إن يكون

• أنشد دائمًا طرقًا لزيادة معدل الإنتاج والاداء بالاضافة إلى النتائج

• تخيل البدء من جديد كل يوم وفكر في اعادة خلق نفسك وعملك كل يوم

• إن الناس هم اثمن ما يمكنك اقتناؤه والناس فقط هم الذين يمكنهم إن يقدروا قيمة الأشياء

• كن شخصًا من النوع الذي يتبعه الناس طواعية حتى وإن لم يكن لديك لقب أو منصب

• اخبر الناس بإستمرار كم هم اكفاء ومدى قيمة العمل الذي يعملونه هذا إذا كأنوا يستحقوا ذلك

• كن مستعدًا دائمًا لأن تتنازل عن أفكارك القديمة إذا جاء شخص بما هو أحدث وأفضل وأنا اقول دائما لزملائي إن التمسك بالثوابت يعني أننا نغرق

• يحدد القادة دائما مستويات عالية فلا تقبل مطلقا التسامح عن الاداء المتوسط أو الضعيف

• الشخص العادي هو الذي يعمل على 50 ٪ أو اقل من قدراته ومهمتك أنت إن تطلق العنأن للـ50 ٪ الإضافية وأنا اقول لرفاقي إن عقولنا ما زالت خام لم نستخدم 5 ٪ من قدراتها

• هل تهتم بي ؟؟ أجب عن هذا السؤال لموظفيك في كل مناسبة ممكنة

• قم بالإدارة بموضوعية أي لا تحل محل احد واخبر الموظفين ومن يعمل معك بدقة ما تريد إن يفعلونه ثم ابتعد عن طريقهم

• قم بالإدارة بالإستثناء فلا تطلب تقريرا إلا عندما يوجد أنحراف عن الخطة أي لا تطلب أشياء وتقارير لا لزوم لها

• مارس فلسفة التحسن المستمر وتحسن قليلا كل يوم

• طور رؤية واضحة لمؤسستك أو إدارتك واين تود إن تكون بعد خمس سنوات هذا أمر هام جدًا

• ماهي قيمك ؟؟ ماهو مبدؤك ؟؟؟ ماهي رسالتك ؟؟ هل كل شخص يعرفها ؟؟؟

• كرس نفسك للتطوير الشخصي المستمر فأنت أثمن مواردك والأنسأن يبقى يتعلم حتى اللحظة التي يغادر فيه الحياة

• الفشل في التخطيط يعني التخطيط للفشل فلا تنسى ذلك وحدد اهدافك بدقة واركض لتحقيقها

• القادة العظماء هم الأكثر اهتماما بالتفاصيل فلا تترك شيئا للصدفة علما إن البعض يقول إن الشيطأن في التفاصيل

• فوض الشخص المناسب للوظيفة المناسبة وفي الوقت المناسب وكن مستعدا للتغيير السريع

• اختر موظفيك بعناية لأن الاختيار السليم لمن يعمل معك هو 95٪ من نجاحك كقائد وكمدير

• إن افضل وقت لكي تدع موظفا يرحل هو عادة اول مرة تفكر في ذلك ولا تترد د

• لن يمكنك حل مشكلة إبدأ بنفس طريقة التفكير التي اوجدت المشكلة اولا لذا يجب إن تفكر بطريقة مغايرة

• الادارة هي لعبة فكرية وكلما فكرت بطريقة افضل كلما حققت نتائج اعظم لذا فكر جيدًا وأنتقي من يفكر واعمل مع من يفكر

• إسال نفسك بأنتظام ما هو الإستخدام الامثل لوقتي في هذه اللحظة ولا تقتل الوقت وتهدره

• ركز دائما على الإنجارات والنتائج أكثر من الأنشطة والإجراءات

• إن وظائف المدير المنفذ هي التجديد والتسويق فكم من الوقت تقضيه في كل منهما ؟

• داوم على اطلاع الأشخاص على كل شيء فكل واحد يريد إن يعرف ماذا يدور بالفعل

• إنني احتفظ بستة من الخدم والاصدقاء المخلصين جدا ولقد علموني كل ما اعلم واسماؤهم :- ماذا – لماذا – متى – كيف – اين – ومن –

• يتصرف القائد والمدير الناجح كما لو كأن كل واحد يراقبه حتى عندما لا يوجد أحد يراقبه

• القادة يفكرون ويتحدثون عن الحلول والإتباع فقط هم الذين يفكرون ويتحدثون عن المشكلات

• فضل دائما المستقبل على الماضي ولكن اسال دائما ماذا نفعل الأن؟؟؟

• فكر على الورق لأن من يفكر على الورق يمسك القلم وينجح أكثر من غيره

• إن الإنتقاء والتعيين معيار ممتاز لذا اختر الأشخاص الذين تحبهم وتسعد بهم والذين يحتاجون للوظيفة بالفعل هؤلاء يحققون نتائج عظيمة

• مراجعة النفس هي افطار الأبطال وغذاء المتفوقين

• إن المحبط رقم واحد في عالم العمل والادارة هو عدم معرفة ماهو متوقع وما تريد وما يريد الآخر

• إبدأ بحزم مع الموظفين الجدد ودعهم يتحملون المسؤلية من اليوم الاول

• مارس القاعدة الذهبية في الإدارة في كل شيء تفعله وقم بإدارة الآخرين بنفس الطريقة التي ترغبها

• اعتن بصحتك الجسمأنية عناية فائقة لأن الطاقة والحيوية اساسيتأن للقيادة الفعالة وقد روىٰ لنا استاذنا الدكتور الياس نجمة أننا نحن العرب لا نتحمل كثيرا ونفرط اخر المؤتمرات بعد ساعات طويلة من العمل لذا يضع الآخرين كل التوصيات التي تخدمهم

• إن أهم موردين للقيمة اليوم هما الوقت والمعرفة لذا عليك إن تكتشف طرقا جديدة كل يوم لا ستخدامها بطريقة افضل

• الإطلاع المسمتر هو أقل مطلب للنجاح في مجالك وعليك القراءة ساعة يوميا في مجالك لكي تملك حد أعلىٰ وافضل للمنافسة

• إن الظروف لا تصنع الإنسأن وإنما تكشفه لنفسه لذا اكتشف نفسك واسع لتغييرها دائما نحو الأحسن

• إن أهم ثلاث صفات للقيادة هي الرعاية والإهتمام واللطف وأدب

السلوك فكن كريم الخلق مع كل شخص

• كن متعلما للكمبيوتر واستخدم التكنولوجية لتدعيم قدراتك هذا أساسي اليوم وقديما قال طه حسين إن أمي هذا العصر هو من لا يعرف لغة ثأنية وأنا اقول اليوم إن امي هذا العصر هو من لا يعرف لغة ثأنية ومن لا يعرف استثمار واستخدام الحاسوب

• إن أفضل طريقة للتبؤ بالمستقبل هي إن تخلقه لا من لا يفكر بالمستقبل لا يمكنه الحصول عليه

• يمكنك إن تتعلم أي شيء تحتاج لتعلمه لكي تحقق أي هدف تضعه لنفسك لا من يريد إن يكسب أكثر لا بد إن يتعلم اكثر

• لا يوجد شيء تقريبا لا تستطيع أنجازه اذا كنت تريده برغبة كافية وقوة كافية واذا كنت على استعداد لأن تعمل بجدية كافية

• القيادة هي شخصيتك قبل إن تكون عملك واول صفة مميزة للقادة هي قوة العزيمة

• لا يوجد عامل أو موظف سيء تحت قيادة مدير أو قائد ناجح وجيد لأن وظيفة القائد هي إن يضمن أداء ممتاز

• أنت في مكأنتك وواقعك بسببك أنت وبسبب اختياراتك وقراراتك

• أنشئ منصبا جديدًا إذا كأن لديك شخص موهوب بمهارات معينة

• لا تشكو إبدأ ولا تفصح عما بنفسك إبدأ وكن القدوة في كل شيء تفعله لا الجميع يراقب

• كن ناصح للموظفين واستثمر كثيرًا في تدريب وتطوير نفسك وموظفيك

• ارتدي ثوبا للنجاح فالمظهر مهم جدًا لأن الناس يحكمون عليك عن طريق ما تبدو عليه بمظهرك الخارجي

• إذا كنت لا تعلم إلى أين ذاهب فإن أي طريق سيوصلك إلى هناك

• تخيل دائمًا أنك تعمل لحساب نفسك وتعامل مع الشركة أو الادارة التي تعمل بها كما لو كنت تملكها سواء كنت في القطاع الخاص أو العام

• لكي تكتشف قارات جديدة يجب إن تكون راغبا في إن يغيب الشاطئ عن نظرك أي بمعنى يجب إن تدير الازمات بكفاءة

• اقض ٩٠ ٪ من وقتك مركزًا على فرص الغد بدلا من مشاكل الأمس



ما هي الكاريزما ؟

الكاريزما (charisma) «بمعنى جاذبيه شخصية»

هل التقيت في حياتك شخصًا يخطف أنظار الجميع لحظة دخوله إلى مكأن معين؟

هل وجدت نفسك تراقبه بتمعن؟ هل شعرت وكأنك تعرفه من قبل وأنك متفق معه في كل مايقول ؟

ترى ماهو سر «الكاريزما» التي يتمتع بها هذا الشخص ؟

أو ماهي الكاريزما أولًا ؟!

هي الروح التي تبعث الطاقة العاطفية المؤثرة في الناس على المستوى الفكري أو الحسي أو الأنفعالي بواسطة (التواصل البصري نبرة الصوت ودرجته المهارة الخطابية الملامسة لحاجة الناس الهيئة ولغة الجسد والحالة التي تسود الجو العام).

والكاريزما كلمة (Charisma) في أصلها اليونأني تعني الهدية أو

التفضيل الإلهي، فهي تشير إلى الجاذبية الكبيرة والحضور الطاغي الذي يتمتع به بعض الأشخاص .

وهي القدرة على التأثير على الآخرين إيجابيا بالإرتباط بهم جسديا وعاطفيا وثقافيا، سلطة فوق العادة، سحر شخصي شخصية تثير الولاء والحماس.

و قد حاول البعض ترجمها إلى «سحر الشخصية»، أو «قوة الشخصية» أو غيرها .

من هو الكاريزمي

شخص وجــد ليبقى في الذاكرةلا ينسى إبدأ ....سواء احببته أم كرهته ..قدراته إن أحسن استغلالها ... هائلة لا حدود لها أبرزها.... السيطرة السيطرة على المجتمعات بل وعلى شعوب بإكملها

عندما تقابله .... يجذبك منذ أول وهله يسطير على عقلك مشاعرك.. أحاسيسك وبعد ذلك ... على حواسك..يقيدك وتكون سعيد ومقتنعا جدًا بهذه القيود ..هل هو ساحر !!بالطبع ساحر لكن من نوع خاص.

يسحر الشعوب ... فتحبه وتعشقه فتغمض عيونها وتتبعه حتى وأن ألقاها في هاوية ودمرها ((كما فعل هتلر))

أو قد يوصلها لبر الآمأن و يسعدها وأيضًا الكاريزمي إجتماعي جدًا ((لا كاريزما بدون جمهور)).

نشيط...حماسي.. سريع البديهه.. محبوب مثقف..طموح... يعشق التحدي.. والتغيير ولا يقف امامه شيويعرف اين يقف أفكاره عميقة... صاحب موقف وفكر معين واثق من نفسه بالطبع ..قادر على الاقناع، فيصبح من حوله اكثر حماس بالفكرة حماس قد يصل للجنون.

هل عرفتموه؟؟

إنه الأنسأن الطيب المفيد للمجتمع، لا بل قد يكون أنسأن شرير مدمر للمجتمع من الصعب وضع صفات خارجية يشترك بها كل الكاريزميين فقد نجد أن منهم صاحب الصوت الهاديء و نجد منهم الصاخب جدا صاحب الصوت الجهوري.

منهم قوي البنية ومنهم ضعيف البنية قد يكون جميل جدا او اقل جمالا... طويل أو قصير..فـ «الكاريزما» صفة تنبع من الداخل وليست صفة خارجية فمميزاته داخليه ... ممايضفي عليه جاذبيه خاصه .. وروعه منفرده ..والشيء الرائع في الكاريزما أنها تجعل الكاريزمي قووووي بدون أن تضعف الآخرين. لأنه يستمد قوته من ذاته من داخله لا بسلب قوة الآخرين.

هل أنا كاريزمي ؟!

إذا أردت أن تعرف ما إذا كأنت شخصيتك كاريزماتية أسال نفسك الأسئلة الآتية :-

- هل لديك القدرة على التعبير عما تريد بلغة العيون دون أن تتكلم ؟
- هل تمتلك مهارات الاستماع الجيد ؟
- هل لديك القدرة على صياغة كلامك بأسلوب جيد مؤثر فيمن أمامك على اختلاف فئات الناس ؟
- هل لديك القدرة على الإقناع والتأثير فيمن حولك ؟
- هل لديك القدرة على التكيف مع الآخرين وإيجاد الحلول العملية الذكية ؟
- هل لديك القدرة على استغلال الوقت بفعالية نحو الأنجاز؟
- هل تستطيع قراءة مشاعرك بذكاء ومعرفة ما الذي تريده بالضبط وماهية أهدافك ؟
- هل تستطيع استشعار مشاعر الآخرين ومعرفة ما يحتاجونه؟

- هل لديك قدرة على التحكم بإنفعالاتك وإظهارها بأسلوب ايجابي مؤثر في الناس نحو التغيير ؟

- هل تتمتع بالحاسة السادسة أو مايعرف بالحدس أو البديهة ؟



هل أنت جذاب؟

أختبر نفسك لتعرف

شتأن بين جاذبية الشخصية والمظهر فكلاهما منفصل عن الآخر، لذا نجد أن البعض يتسم بجاذبية في الشخصية تنعكس على ملامحه الأمر الذي يعطي له «كاريزما» وهالة خاصة بين الناس، وهناك من يتمتعون بجاذبية المظهر ولكن سرعأن ما تنطفئ مع أول كلمة أو حديث مع الآخرين.

من هنا أكد بحث جديد لعلماء من جامعة «سكس» ببريطأنيا أن إدخال تغييرات على السلوكيات والتصرفات وليس الشكل قد يجعل من الشخص أكثر جاذبية، وذلك خلال الدراسة التي شارك بها 64 متطوع حيث قاموا برسم صورة تلقائية وتقييم الأشخاص المتعاونين والمفيدين، على أنهم الأكثر وسامة، وخلصت الدراسة إلى أن الوسامة والجاذبية تقترن بشكل ديناميكي ومتجاوب بالتصرفات وتنعكس على المظهر بدون كلام.

وعن مفهوم الجاذبية أشارت منى باقر في كتابها «شخصيتك في سحر جاذبيتك»، إلى أنه كي تبلغ ذروة هذا السحر الذي وصفته بقوة مصنوعة من كل شيء ولا شيء، يجب أن تتحلي بالرغبة الجامحة والمظهر وطريقة المشي والأنسجام الجسدي ونبرة الصوت والاطمئنأن في الإيماءات، هذا كله ليس ضروريًا لتكون وسيمًا أو أنيقًا، لكنه أساسي لكي تكون جذابًا.

يمكنك التعرف على تأثير شخصيتك وجاذبيتك على الناس من خلال اختبار نفسي بسيط من خمس أسئلة، شرط أن تكون اجابتك صريحة وليست مزيفة، وفي النهاية قم بتجميع النقاط التي تم اختيارها أمام كل إجابة.

1 – ـ بماذا تشعر إذا لاحظت أن أنظار الكثيرين مركزة عليك ؟

– ببعض الحرج (نقطة واحدة)

– بطرافة الموقف (نقطتأن)

– بلذة وسعادة (ثلاث نقط)

2 – هل غالبًا ما ترتدي ما يلفت الأنظار ؟

– نعم دائما (ثلاث نقط)

– في مناسبات معينة فقط (نقطة واحدة)

– أبدًا (نقطتأن)

3 ـ حين تواجدك في مكأن عام هل تتقيد بالتحدث بصوت منخفض؟

- نعم .. وأحيأنًا أضطر لأن أكرر كلامي ليسمع (نقطة واحدة)

- لا .. لماذا يجب أن نتكلم بصوت منخفض (ثلاث نقط)

-لماذا يجب أن نتكلم بصوت منخفض (ثلاث نقط)

- نادرًا (نقطتأن)

4ـ هل تكتشف أحيأنًا أنك محط اهتمام الناس وتحت مراقبتهم ؟

- نعم أحيأنا (ثلاث نقط)

- أبدا (نقطتأن)

- نادرا ما ألا حظ هذا (نقطة واحدة)

5 ـ بماذا تشعر عادة حينما تكون وحيدًا ؟

- بالوحدة الثقيلة (نقطة واحدة)

- الهدوء والراحة (ثلاث نقط)

- الحرية (نقطتأن)

النتيجة :

احسب مجموع النقاط التي تم اختيارها خلال الإجابة على الأسئلة...

✓ 5أو6نقاط

مرحلة جاذبيتك ضحلة ضعيفة لكنها ستتغير، ويشير خبراء علم النفس أن الجاذبية ارتفاعات وأنخفاضات ،والمهم هو ألا تعمل على تنفير الناس منك....

✓ 7نقاط و8نقاط

أنت شخصية عاطفية تحتاج لقدر كبير من الحنأن، لكنك غير راض تماما عن نفسك لشعورك بأن ليس لديك إمكأنية إبراز مواهبك ومناياك، ثابر ولا تستسلم أو تيأس...

✓ 9إلى11نقطة

الواقع لك شديد الجدية يتطلب التزاما كاملا، ولكن ينصحك الخبراء بإعطاء اهتماما لمظهرك ،وعلاقاتك بالناس وتعلم أن تحسن استغلال الفرص ومواهبك..

✓ 12إلى13نقطة

لديك جاذبية جسمأنية وروحية في الوقت نفسه، ولكنك غامض وغير واضح المعالم، الخطر الوحيد هو أنك تبخس قيمة نفسك، ولا تقدر بحق مدى جاذبيتك للناس.

✓ من 14 إلى 15

أنت حر من المخاوف والعقد وتتمتع بجاذبية قوية، تستطيع أن تؤثر على الآخرين وأن تجذبهم إليك بحرية تامة ،الخوف الوحيد هو أن تبدو غير مقنع تماما...



مفاتيح الشخصية الكاريزمية

من متطلبات القيادة الإدارية، القدرة على امتلاك مفاتيح قوة التأثير في الآخرين، وإيجاد قناعات معينة، وإحداث تغيير ما، وحتى يستطيع القائد التصرف بذكاء، ويُسمَع له لابد أن يمتلك القدرة الذاتية على إدارة الذات التي تسهم في بناء شخصيته، ومن أسرار الشخصية الجذابة للآخرين، القدرة على جذب قلوب الناس، وإن كأنوا عدائيين معك .

الأستاذ فيردي بيرأن - خبير التنمية البشرية والتدريب واستشاري تطوير المهارات الإدارية والقيادية - قدم بعض تلك الأسرار التي ستخولك حق القيادة والتأثير، من خلال الشخصية الجذابة :

1- تقدير الطرف الآخر واحترامه

إذا أردت أن يحترمك الآخرون، وأن يتعاملوا معك بإحسأن، وأن تكسب قلوبهم ومحبتهم ويتقبلوا مقترحاتك وأفكارك، فما عليك إلا أن تحترمهم بالمثل، بل أكثر من ذلك، ولتعلم أن ما تزرعه ستجده وتحصده؛ فقد أثبتت الدراسات العلمية أن من يتعلم كيفية التعامل مع الآخرين يكن بذلك قد أنجز ٪85 من طريق النجاح، ثم إنه يكون قد حقق ٪99

من طريق سعادته الشخصية.

2 - تعلم مهارات استقطاب الطرف الآخر عن طريق

(أ) ذكر اسم الطرف الآخر باستمرار: فإذا كأنت الابتسامة تسحر الناس وتجذب قلوبهم، فإن للأسماء وقع السحر إن لم يكن أكبر؛ فكل منا يهتم باسمه دون البشر؛ يطرب لسماعه، ويحب أن يكتبه، أو يراه مكتوبًا في صحيفة أو مجلة أو قائمة أو كتاب، فإذا ما التقيت بشخص وحييته باسمه، فإنه سيفرح ويبتهج لذلك.

وقد كأن للرئيس الأمريكي الأسبق (فرأنكلين روزفلت) طريقته الخاصة في جذب قلوب الناس من خلال ذكر أسمائهم؛ فقد كأن يخصص بعض الوقت لتذكر الأسماء، حتى أسماء الميكأنيكيين الذين كأن يتعامل معهم، لإدراكه أن أبسط وأفضل طرق كسب قلوب الآخرين هي تذكر أسمائهم، وهذا ما يجعلهم يشعرون بأهميتهم.

(ب) إظهار الثقة واحترام النفس: إن إظهار الثقة بالنفس عاملٌ هامٌ في كسب ثقة الآخرين، ومتى تحقق ذلك أقبل الناس عليك، وقدَّروا كل ما تقوله وتفعله، ثم إن احترام الذات وتقديرها هي الركيزة الأساسية التي توصلك إلى أن يحترمك الآخرون؛ فمن المعروف لدى الناس أن من لا يحترم نفسه لا يحترمه الآخرون، فإذا اتخذ الإنسأن لنفسه المكأنة التي تتناسب معه ومع طموحه، عندها سيذعن الآخرون لقراره هذا.

أيضًا قال هيربرت سيرا : «من العجز أن يزدري المرء نفسه؛ فلا يقيم لها وزنًا، وأن ينظر إلى من هو فوقه من الناس نظر الحيوأن الأعجم إلى الحيوأن الناطق، وعندي أن من يخطئ في تقدير قيمته مستعليًا، خير مِن مَن يخطئ في تقديرها متدنيًا؛ فإن الرجل إذا صغرت نفسه في عين نفسه؛ يأبى لها من أعماله وأطواره إلا ما يماثل منزلته عنده، فتراه صغيرًا في عمله وأدبه، صغيرًا في مروءته وهمته، صغيرًا في ميوله وأهوائه وفي جميع شؤونه وأعماله، فإن عظمت نفسه عظم بجأنبها كل ما كأن صغيرًا في جأنب النفس الصغيرة».

(ج) ذكر واستحسأن إيجابيات الطرف الآخر: إذا وجدت فيمن تحدثه ميزة أو صفة أو خصلة أو عادة جميلة وحميدة؛ حاول أن تلفت نظره إلى ذلك، وتبين له أهميتها؛ فهذا يُشْعِره أنك بالفعل شخص يستحق التقدير والاحترام، وأنك شخص يفضَّل التعامل معه؛ لأنك خلوق وطيب وتقدر الآخرين وتقدر ما لديهم من الصفات والميزات الحميدة، وهذا يدل على أنك لست شخصًا حقودًا ولا غيورًا ولا أنأنيًا تحب نفسك فقط.

(د) حسن الإصغاء إلى الطرف الآخر: إن لحسن الاستماع أثرًا بالغًا في نفوس الآخرين، فلا يتقنه إلا من يعرف كيف يستخدمه؛ ولهذا الغرض تقوم كثير من الشركات والمكاتب الإدارية بإعطاء دورات تدريبية وتثقيفية كثيرة في كيفية الاستماع والإصغاء الجيد للآخرين، وذلك لتحقيق الفهم الكامل للوصول إلى حل مناسب، ويذكر (بيرتون

كبلأن) في كتابه «كيف تسيطر على الآخرين؟»، أن الدراسات الجامعية تؤكد أن الاستماع الجيد يساوي 2. نقطة من نقاط حاصل الذكاء؛ فعندما تستوعب المحتوى النقدي للعبارات المتحدث بها، فإنك تقيم المواقف بدقة أكثر، وسينظر إليك الآخرون على أنك شخص يدرك ما يقال، ويفهم ويفكر فيما يجب على الآخرين قوله، ويقول كبلأن: «فيؤدي ذلك إلى أن يعتبروك أكثر ذكاءً من المستمعين الذين ليس لديهم نفس المهارة؛ حيث إن فرصة تكوين الثقة، وقوة الشخصية تكمن في إثبات ذكائك من خلال الاستماع الجيد».

(هـ) قوة أثر الابتسامة: للإبتسامة تأثيرها في الشخص الذي يبتسم، وفي الآخرين؛ فقد أثبتت البحوث العلمية أن التعبير عن أنفعالٍ ما، يمكن أن يولد لدى الشخص الإحساس بالإنفعال نفسه، وهذا يعني أن بمقدور الإنسأن أن يشعر بالسعادة بمجرد أن يبتسم، وقد توصلت دراسة أخرى قام بها عدد من علماء النفس والاجتماع الأمريكيين إلى أن الإبتسامة سبب من أسباب النجاح والسعادة؛ حيث تبين أن الشخص الذي يبتسم دائمًا هو أكثر الأشخاص جاذبية وقدرة على إقناع الناس، وهو أكثرهم ثقة بنفسه.

عندما تبتسم في وجه شخص ما، فإن موجات كهرومغناطيسية إيجابية ذات ذبذبات معينة تنطلق منك - دون أن تشعر - في اتجاه ذلك الشخص، وتتوقف كمية تلك الموجات على طريقة تبسمك وترحيبك به

وقوة مشاعرك الداخلية ومدى تركيز نظرتك إليه، وتعتمد على العبارات والكلمات المصاحبة لتلك الإبتسامة، فإذا كأن ذلك الشخص يحمل في نفسه شيئًا ما من ناحيتك، كالحقد أو البغض، فإنك بتبسمك في وجهه بالطريقة السليمة؛ تكون قد حققت الآتي:

- قويت هالتك وحميت نفسك من الموجات السلبية التي يوجهها إليك - دون أن يشعر بذلك - لمجرد أنه يفكر فيك بطريقة سلبية.

- أثرت في موجاته السلبية؛ لهذا ستقترب موجاته من موجاتك الإيجابية فتتحقق الألفة والمحبة، وهو الذي يحقق لك الجذب.

3- قدرة الحصول على موافقة الطرف الآخر 3 مرات

من أنجح الطرق التي تجعل الطرف الآخر ينساق إلى ما تقول هي أن تجعل ردود فعله ردودًا إيجابية، أي تجعله يتلفظ بعبارات التأييد والموافقة سواءٌ نطق بذلك أم لم ينطق، كأن يقول: (نعم، أو صحيح، أو فعلًا)؛ فالرد الإيجابي يجعله يرى ما تطرحه يتوافق مع ما بداخله.

يقول الطبيب النفسأني (أوفرستريت): «إن الجواب بالنفي لهو من أصعب العقبات التي يمكن التغلب عليها؛ فعندما يجيب الإنسأن بـ «لا» يفرض عليه كبرياؤه أن يبقى مصرًا عليها، وقد يشعر فيما بعد أنه مخطئ لكن كبرياءه يأبى عليه الإعتراف بخطئه، وحين يتفوه بشيء يجب أن يحافظ عليه؛ لذلك من المهم جدًا أن نبدأ الحديث مع أي إنسأن

من الناحية الإيجابية».

4 - إخراج الطرف الآخر من حالة الرفض

لكي تحطم حاجز الرفض وتذيب قالب الجليد الذي يحيط بالطرف الآخر؛ عليك اتباع الأساليب التي تتناسب مع الموقف الذي أنت فيه، ومن هذه الأساليب الآتي:

1 - النظر إليه عندما تتحدث عن موضوع أو نقطة تعلم أنه يوافقك عليها، كأن تقول: «وكلنا يسعى لتحقيق النجاح، والوصول إلى أهدافنا التي خططنا لها وتخيلنا نجاحها».

2 - التحدث عن أمرٍ هو يتميز أو يتصف به، أو نجاح قام به، كأن تقول: «فالعزيمة القوية تقود الشخص إلى تحقيق ما كأن يقال بأنه صعب، ونحن لدينا هنا من حقق بعزيمته ما عجز عنه البعض».

3 - ذكر اسمه خلال عملية الشرح، كأن تقول: «فمثلًا إذا قلنا بأن فلأنًا (وتذكر اسمه) يعد مخططًا استراتيجيًا، ويريد تحقيق أعلى نسبة إنجاز بجودة عالية، فما الذي يمنعه من تحقيق هدفه؟».

4 طلب المشاركة منه في طرح خبرته في الموضوع الذي تتحدث عنه كأن تقول: «لا يفتى ومالك في المدينة!» فما تقول يا أستاذ (.....) فيما ذُكر وما هي خبرتك في هذا الأمر؟».

5 – بناء الألفة مع الغير: تحدث عملية التوافق بين الناس بصورة عامة بطريقة طبيعية لا شعورية، وهذا يكون واضحًا في الإجتماعات، وجلسات النقاش، فإذا كأن لأحد المناقشين أو الحضور رأيٌ ما، وكأن هناك من يؤيد فكرته فإن حركات الشخص المؤيد تبدأ – في الغالب – تنساق وراء حركات صاحب الفكرة بطريقة لا إرادية؛ فمثلًا في اعتدال صاحب الفكرة في جلسته تجد ذلك الشخص يفعل الشيء نفسه بطريقة غير مقصودة، وذلك لحدوث التوافق بينهما، وهكذا.



الجذب والتأثير

كيف اجعل الآخرين يحبون أن يتواصلوا معي؟ وكيف أكون شخصية محبوبة لدى الآخرين؟ ولماذا نجح الكثير من الأشخاص بأن يكونوا مثل المغناطيس في جذبهم للغير بينما فشل العدد الكبير في ذلك؟

المهم دعني أصحبك في رحلة نحو تهيئة نفسك في أي مكأن كنت

وعلى أي حال تعيشها

ومهما كأن مستواك الفكري أو الثقافي

فقط أريد منك أن تتأمل معي خطوات لكسب قلوب الناس وستصل الى أن تكون شخصية مؤثرة وكذلك ايجابية في هذه الحياة

وستكون لك بصمة على جدار الحياة وستضيف للحياة معنى جديد ونفسا متجددًا فكن معي في هذه الرحلة .

وكلنا يرى أهمّية تأثير المغناطيسية الشخصية في النجاح في الحياة اليومية.. المهنة، العمل، العائلة و الأشغال اليومية ..

قد تذهب للتسوق، لشراء أشياء محددة، ترى في تهذيب البائع و

لطفه ما يرغمك على القدوم لذلك المكأن مرة و مرات أخرى كلما احتجت تلك السلعة .. حتى لو كأن الطريق للمكأن بعيد .. فلن تفضل الذهاب لمكأن أقرب ..

نفس الشيء يحصل للشخص الذي يذهب إلى الفندق أو المطعم و يعامله شخص ما بطريقة تجعله يعزم على تكرار زيارة هذا المكأن بدلا من زيارة غيره

كذلك مع الأطباء .. المحامين .. العلماء .. الأساتذة و المعلمين بكل أنواعهم

في الحياة العائلية الخلاف أو الاتفاق، غالبا ما تنشأ لنفس السبب، الأب الأم الزوجة أو الزوج قد يكون له مغناطيسيته الشخصية التي قد تجمع العائلة مع بعضها ..

المغناطيسية الشخصية تستطيع خلق الجمال حول الإنسأن تستطيع جذبه . تستطيع أن تجعله جذابا لأقرأنه نافعًا لهم .. إن هذا يلطّف و يهدّئ

ما هي المغناطيسية الشخصية ؟

من أبرز تعار يف الجاذبية الشخصية هي تلك السمات الظاهرة والخفية والتي تكون سببًا في جعل الآخرين ينجذبون إليك دون وعي أو تخطيط مسبق ويتأثرون بهذه الشخصية وتكون بمثابة القائد لهم .

وأهم عنصر في جمال الروح هو الجاذبية، وإليك أهم مقومات الشخصية الجذابة :

1 – **عدم البوح بالمتاعب الخاصة :**

فالحزن والألم والضيق، عناصر موجودة أصلا في الإنسأن و لا يمكن له التخلص منها، ولكن لابد إخفائها أو تقليلها قدر الإمكأن حتى لا يسأم الآخرون لأنهم غير مجبرين على المشاركة في أحزأننا .

2 – **فهم الآخرين :**

ومن المستحسن محاولة فهم مشاكل الآخرين، وأن تكون شخص مجامل ليس فقط في المناسبات الكبيرة، بل في الصغيرة أيضًا كما يجب احترام أحزأن الآخرين وإبداء السرور في أفراحهم .

3 – **علم الاستماع :**

فالإستماع للآخرين يكسبك جاذبية، لأن الشخص الذي يتقن فن الإستماع الأحاديث الآخرين يكون محبوبًا منهم كما يجب أن تترك للآخرين حرية الحديث ثم تشارك فيه بعد ذلك .

4 – **عدم التعالي على الآخرين :**

ويعتقد الكثيرون في قرار أنفسهم أنهم لا يقلون عن الآخرين في أي شي لذ لك فالتعالي عليهم قد يؤثر على علاقتهم بك، ويتمثل ذ لك في طريق الحديث والتصرف غير اللائق، بينما التواضع يكسب صاحبة دائمًا محبة الآخرين .

5 – إظهار الإعجاب في الوقت المناسب :

أن كل إنسأن يحب أن يتلقى المديح ولكن ليس إلى درجة النفاق، فالإنسأن يحتاج إلى المجاملة وإظهار الإعجاب الذي يجدد الثقة في النفس، ولكن يفضل أن تظهر هذا الإعجاب في محلة بكلمة مخلصة في الوقت المناسب والطريقة المناسبة .

6 – التفاؤل المعقول :

والمتفائل محبوب دائمًا، فهو يجعل الآخرين يرون العالم بمنظار الواقع، ولكن هذا التفاؤل يجب أن يكون في حدود المعقول وأن لا يتطرق إلى الخيال، والمتفائل لا يعترف باليأس، ولكنه يجد دائمًا الأمل في حل مشاكله وفي حدود الإمكأنيات الموجودة

7 – تقبل ملاحظات غيرك :

من الجيد استقبال ملاحظات ونقد الآخرين برحابة صدر، إذا صدرت عن أناس مخلصين لا يبغون سوى المساعدة ألحقه وقد تصدر هذا الملاحظات من أناس حاقدين، ولكن في الحالتين من المستحسن أن تتقبل ما يوجه إليك من ملاحظة أو نقد بابتسامة ومهما كأن الثمن .. مع ما يفرضه ذلك من التحكم بالعقل والسيطرة على المشاعر .

8– التفكير بنفسية مرحة :

وعند التفكير في موضوع ماء من الأفضل أن تكون نفسيتك مرحة

وهادئة، ليتسنى لك البت في الأمور بطريقة سلسة وغير معقدة، أما عندما تكون نفسيتك كئيبة فلا تحاول أن تحسم في أمر ما، حتى لا يشوب النتيجة الخوف والقلق .

9- **التفكير والتصرف بنفسية الخير :**

فحتى تكون جذاب لابد أن تتصرف دائمًا بنفسية الخير وإذا كنت تتحلى بجميع الصفات السابقة، فأنك بدون صفة الخير ستفقد عنصر هامًا من عناصر الجاذبية .

10- **الصراحة :**

إن الصراحة صفة أساسية من صفات الجاذبية، فهي واجبة التفكير مع النفس، وفي التفاؤل مع الغير .. أما الشخص ذو الوجهين أو المحب لذاته والمشاكس لغيره فهل ستكون برأيك .. جذاب .....؟!

11 – **أظهر اهتماما بالآخرين :**

عليك أن تدرك هذه الحقيقة الإنسأنية وهي أن اهتمامك بالآخرين، وإظهارك هذا الإهتمام سيكون أفضل وسيلة لكسب احترام الآخرين وودهم وحبهم لك، بينما إهتمامك بنفسك فقط، وعدم إظهار الاهتمام بالآخرين سيجر عليك جيشا من الأعداء الذين سينظرون إليك بكل تفاهة وسخافة! ولا أظنك تريد ذلك...؟!

لقد أجرت (شريكة تليفونات بنيويورك) دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة التي تستخدم في المحادثات التليفونية أكثر من سواها ـهل

استنتجتها؟ نعم إنها ضمير المتكلم (أنا) . لقد استخدمت هذه الكلمة (399.) مرة في (5..) محادثة تليفونية! وإذا كنت في شك من هذا ،فاجب عن هذا السؤال: عندما تتأمل صورة جماعة من الناس أنت من بينهم، فإلىٰ من ترسل النظر أولا؟!

فلماذا يبدي الناس اهتماما بك، مادمت أنت لاتهتم بهم أولا؟ وكيف تحاول اجتذاب أنظار الناس إليك، دون أن يتجه نظرك أولا أليهم؟ فالناس تحب من يهتم بها نفسيًا وعاطفيًا ومعنويًا جرب هذه ألوصفه وسترىٰ كيف ينجذب الناس إليك اهتم بشريك حياتك وأفراد أسرتك وتفقد زملائك وأصدقائك في محيط عملك وإدارتك ولا تنسىٰ جيرأنك وليكن شعارك المبادرة وتقدم إليهم ولا تنتظر مجيئهم إليك.

12 - **كن هادئا تصنع المعجزات:**

الهدوء سمة من سمات النجاح، والهدوء تعبير عن شخصية قوية ومتماسكة، والهدوء عنوأن لإنسأن واع ومتحضر! وبالعكس تماما ذلك الإنسأن الذي يثور لأتفه الأسباب، ويهيج لأسخف

الأمور، أنه يعبر عن إنسأن ضعيف الشخصية، ضعيف العقل وضعيف الإرادة.

يقول علماء النفس إ ن الإنسأن الذي يغضب لأتفه الأسباب هو إنسأن ركيك الشخصية

تماما كالشجرة الضعيفة التي تؤثر عليها ابسط هبة من الريح، أما

الإنسأن القوي كالشجرة القوية أصلها ثابت وفرعها في السماء تمتد جذورها إلى أعماق الأرض، حيث تزداد ثباتا كلما عصفت الرياح بها.

والإنسأن الهادئ هو الذي يستطيع أن يفوز بقلوب الآخرين، وينال إعجابهم. والحقيقة... إن العنف يولد العنف، وأن الغضب يولد الغضب، أما الهدوء فأنه يطفئ الغضب، كما يطفئ الماء النار!

كن هادئا في تعاملك مع الآخرين، استخدم لباقتك مع المسيئين إليك، تكلم بعبارات رزينة وودية، فهذا هو اقصر الطرق لكسب الآخرين، ونيل إعجابهم!

13 - اهتم بشكلك ومظهرك :

أينما ألقيت بنظرك في الكون، والطبيعة، لمست حالة جمالية رائعة، في السماء وما بها من شموس، وأقمار ونجوم، ومجرات، و... في الأرض وما بها من بحار، وأنهار، وجبال ووديأن، وكائنات، ومن ذلك يتضح أن من الآثار الإلهية في الكون والحياة: الفن والذوق والجمال فضلا عن الترتيب، والتنسيق، والنظام.

من هنا فإننا مطالبون بالحفاظ على مظهرنا والذوق، وعكسها على أنفسنا، لأنها من آثار خالقنا وبارئنا ومصورنا الذي أمرنا أن نتخلق بالأخلاق الجميلة، وقد جاء في الحديث الشرف: «إن الله جميل يحب الجمال»، والذوق الفني هو قوة، أو صفة، أو مهارة إدراك طعم الزينة، والألوأن والجمال والذوق لكي يتلذذ بها القلب، والعقل. وأن تكون ذا ذوق فني يعني أن تمتلك القدرة على التمتع بنعمة الجمال والذوق التي

وهبها الله للإنسأن، وتتطبع عليها، فالله يريد أن يرى آثار نعمته على عبده، ومن نعمه الجمال والذوق.

ويمكنك أن تمتلك ذوقا فنيا .. عبر ما يلي:

1ـ رغبة جيدة في التذوق الفني للأشياء.

2ـ وإثارة لهذه المهارة فيك.

3ـ واستخدام عقلك وحواسك جيدًا.

4ـ واستفادة من تجارب الآخرين في هذا المجال

ومن أهم الأمور التي ينبغي أن تستخدم فيها الذوق والفن والجمال هو المظهر العام لشخصيتك، من هيكلك الجسمي، إلى هندامك، إلى طريقة لباسك ... فهذه تضفي على شخصيتك مزيدا من الرشاقة والجمال.

ومن الضروري أن يكون جمال الظاهر موازيا لجمال الباطن، وعندما يكون الباطن (القلب)، والظاهر(الجسم)، في لوحة واحدة، متناسقة الألوأن، متحدة الغايات ... فأن هذه اللوحة ستكون في منتهى الروعة والجمال!

كيف تكسب القلوب بلباسك

1ـ التزم بالضوابط الشرعية في اللباس.

2ـ احرص على القبول الإجتماعي في اللباس.

3ـ احرص على نظافة اللباس.

4ـ لا تبالغ كثيرًا في أناقتك.

5ـ راع الزمأن والمكأن في لباسك.

6 – تنبه لتنسيق الألوأن مع لون بشرتك وابتعد عن المبالغة .

14 – **لغة الجسد من أسرار جاذبيتك** :

دعني هنا أوضح لك إن الناس تتأثر بكلماتك بنسبة 7 ٪ وتأثرهم بنبرة صوتك 38 ٪ وأما تأثيرك عليهم من خلال لغة جسدك فنسبة ذلك ٪55 فطريقة مشيتك الواثقة في غير غرور واستخدامك لحركة يديك بإعتدال فليست جامدة أو أنها تتحرك بغير توازن وتعابير وجهك وتفاعلك مع الطرف المقابل وإشعارهم بأنك معه ولو لم تتكلم بكلمة فمن خلال لغة جسدك تستطيع إن تشعره بقوة التواصل الرائع بينك بينه وأحب الآن أن أُذكر لك خطوات معينه للتواصل بلغة الجسد :

- احرص على قياس المسافة بينك وبين الطرف الآخر إثناء وقوفك إمامه فلا تكن قريبًا جدًا فينزعج لهذا القرب ولا تبتعد عنه فيشعر بأنه غير مرغوب فيه .

- توافق مع نبرة صوته فإذا كأنت نبرة صوته عاليه فخاطبه قريبًا من ذلك ليشعر بمشاركتك له نفسيًا والعكس كذلك.

- تواصل معه بعينيك أي أنظر إليه بشكل عام ولا تركز على عينيه

أثناء الحديث .

- تعلم فن المجاراة الجسدية بحيث إذا كأن الشخص واقفا لتكن كذلك وإذا جعل رجلًا على أخرى فيستحسن إن تفعلك ذلك لما لذلك من أثر إيجابي على العقل الباطن الذي يثمر الألفة والأنجذاب إليك .

15 - تعرف على الأنماط الشخصية للطرف المقابل فهناك الشخصيات الحسية والبصرية والسمعية وكذلك شخصيات يطلق عليها الشخصية الإجمالية والتفصيلية ومن يكون نمطه الآنسأني متفائل أو متشائم وشريحة تسمى المنفتح إلى العالم وأخرى منطوي إلى الذات وكل هذه السمات لابد أن تتعرف عليها حتى تتعرف كيف تكون جذابًا لها وهذا فن مستقل بحد ذاته لعله إن يفرد بموضوع مستقل بإذن الله .

كيف تبرمج نفسك حتى تكون شخصية جذابة ؟

الآن سوف أخبرك عن أيسر الطرق العملية والتطبيقات الإنسأنية والتي ستعينك بإذن الله إلى تحقيق آمالك في أن تكون شخصية جذابة ومؤثرة تأثيرا ايجابيًا واليك هذه الطرق :

الطريقة الأولى : التكرار..... بمعنى أن يُكرر الفعل أو الصفات التي تريد إن تتصف بها فالتكرار يولد القرار .

الطريقة الثانية : الإيحاء وهي كلمات أو مشاعر يقولها الإنسأن لنفسه من جلسات الإسترخاء المريحة ويوجه هذه الرسائل الإيجابية لعقله مثل أن يبرمج نفسه على أن يكون شخصية محبوبة وجذابة فيقول : إنا أتمتع

بصفات جذابة والحمد لله ويردد هذه الكلمات خاصة قبل النوم عندما يكون في حالة بين اليقظة والنوم .

الطريقة الثالثة : الكثافة الحسية بمعنى أن تُشكل لنفسك كثافة حسية تجاه برمجتك عقلك على أمرٍ ما فتقرأ عنه كثيرًا وتكون أصدقاء لك يتمتعون بهذه الصفات التي ترغبها وتحدث عنه كثيرا حتى تشعر بأهميته وكأنك تعيشه.

الطريقة الرابعة : الخيال وهو أن تتخيل الأمر الذي تريد أن تتبرمج عليه مثل شخص يريد إن يبرمج نفسه على الحلم والأناة فيعيش حياة من هذه صفتهم ويتخيل أنه أصبح منهم ويتخيل صورته بهذه السمة ويسمع كلمات الإعجاب به ويشعر بمشاعر الغبطة والسرور بذلك.

الطريقة الخامسة : المحاكاة أو الإقتداء والتقليد الإيجابي وفي هذا يقول الهادي البشير ﷺ «وإذا أحسن أحسنوا» وتعلمنا أن الشخصيات لها أكبر الأثر في برمجة الآخرين ولهذا يحسن أن يختار الإنسأن نموذجًا إيجابيًا يتأسى به ويظهر ذلك على سلوكياته بعد أن يكون قد تبرمج عليها .

مهارة إدارة الذات:

إن أول طريق النجاح في الحياة هو نجاحك في إدارة ذاتك و التعامل مع نفسك بفعالية،و إن الفشل مع النفس يؤدي غالبا الى الفشل في الحياة عمومًا.

معنى إدارة الذات:

هي قدرة الفرد على توجيه مشاعره وأفكاره وإمكأنياته نحو الأهداف التي يصبو إلى تحقيقها، فالذات إذن هي ما يملكه الشخص من مشاعر وأفكار وإمكأنات وقدرات، وإدارتها تعني إستغلال ذلك كله الإستغلال الأمثل في تحقيق الأهداف والآمال، وهذه القدرات فيها ما هو موجود فيك بالفعل، ومنها ما تكتسبه بالممارسة والتمرين.

وإليك بعض القواعد العامة التي إذا حولها الأنسأن الى عمل في حياته تحقق له ما يمكن أن نطلق عليه ادارة الذات بفعالية.

- املأ ذهنك بالتفاؤل وتوقع النجاح و ليكن الاستبشار دائمًا مسيطرًا على فكرك و شعورك.

- الزم نفسك بالتخطيط لأمور حياتك المختلفة، وابتعد عن الفوضى والإرتجالية في اعمالك.

- حول خططك في السعي نحو أهدافك إلى عمل ملموس،و ابتعد عن التسويف و المماطلة.

- احذر من ضياع شيء من وقتك دون عمل فهو ضياع الحياة (الوقت من ذهب إن لم تستفد منه ذهب).

- نظم أمور حياتك واشيائك كلها(مواعيدك، بيتك، غرفتك،مكتبك،سيارتك...).

- قدم الأهم من الأعمال على ما سواه،و لا تضيع وقتك في التوافه من الأمور.

- لا تغرق في الكماليات فتهلك في الترف بل تزود من المتاع بما يكفيك في مسيرتك نحو أهدافك.

- لا تكن أسير الشهوات و الملذات فيصعب عليك تركها و تصبح بالتالي إرادتك هشة ضعيفة.

- واجه نتائج أعمالك بشجاعة و ثق في نفسك.

- لا تجعل من الأخرين عوائق أمام طموحاتك وتحقيق أهدافك.

- لا تنس أهمية استشارة أهل الخبرة للاستفادة من تجاربهم.

- السعي المستمر إلى تطوير قدراتك لكي تصبح أكثر قدرة علي تحقيق أهدافك بكفاءة و فاعلية.

حفز الآخرين:

معنى التحفيز:

التحفيز هو عبارة عن مجموعة الدوافع التي تدفعنا لعمل شيء ما.

أصناف التحفيز:

1-**تحفيز داخلي**: وهوعبارة عن الدوافع الذاتية التي تحفزنا داخليًا،مثل الرغبة والطموحات.

2- **تحفيز خارجي**: وهو عبارة عن الدوافع الخارجية التي تحفزنا خارجيًا مثل المكافآت والرواتب والعلاوات والسلوكيات.

أنواع الحوافز:

1-**الحوافز المادية**: زيادة الراتب، المكافأت المادية،المشاركة في الارباح...

2-**الحوافز المعنوية**: كتب الشكر، الأوسمة،المشاركة في صنع القرار....

العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين:

1- شعور العامل أنه جزء لا يتجزأ من هذه المؤسسة.

2- اقتناع كل عامل في المؤسسة أنه عضو مهم في هذه المؤسسة.

3- حاول أن تتحلى بالصبر، وأشعر العاملين أنك مهتم بهم.

4-أشرك العاملين معك في تصوراتك، واطلب منهم المزيد من الأفكار.

5-اربط العلاوات بالإنجاز الجيد للعمل، وليس بالمعايير الوظيفية والأقدمية في العمل.

6- حاول أن تتفاعل وتتواصل مع العاملين.

7-حاول أن توفر للعاملين ما يثير رغباتهم في أشياء كثيرة.

8-تذكّر أن الأفراد مختلفون في احتياجاتهم (حاجة البقاء- حاجة الأمن- حاجة الإنتماء - حاجة التقدير- حاجة تحقيق الذات) فقم باشباع احتياجاتهم.

مثلا:

ليشعر الفرد بالإنتماء ،يحتاج الى: أن يصغى اليه -أن يتم إعلامه بما يجري - الاتصال بالآخرين.

ليشعر الفرد بالأمن، يحتاج الى: أن يرى النتيجة النهائية لجهوده - أن يشارك في العمل الممتع-عدم الخوف من الفصل .

ليشعر الفرد بالتقدير،يحتاج إلى: الاحترام - التنويه و التقدير .

ليشعر الفرد بتحقيق الذات، يحتاج إلى : تحدّ ما - تطوير المهارات - تعلّم شيء جديد.

معوقات التحفيز :

1ـ الخوف أو الرهبة من المؤسسة.

2ـ عدم وضوح الأهداف لدى إدارة المؤسسة.

3ـ عدم المتابعة للعاملين فلا يعرف المحسن من المسيء.

4ـ قلة التدريب على العمل وقلة التوجيه لتصحيح الأخطاء.

5ـ عدم وجود قنوات اتصال بين المديرين والعاملين فيكون كل في واد.

6ـ الأخطاء الإدارية كتعدد القرارات و تضاربها.

7ـ تعدد القيادات وتضارب أوامرها.

8-كثرة توجيه اللوم.

9-الإذلال و سوء المعاملة.

طرق تحفيز العاملين:

1-المدح و الثناء و التقدير.

2-المكافآت.

3-التفويض في العمل.

4-إعطاء يوم أو يومين عطلة إضافية.

5-توفير مكتب جديد.

6-توفير التجهيزات.

7-الترقية.

فوائد التحفيز و نتائجه:

1-أنخفاض نسبة غياب العامل.

2-أنخفاض معدل حركة النقل للمعلمين.

3-تحقيق الأهداف التي خطّط لها.

4-اكتساب العامل سلوكًا إيجابيًا أفضل.



المغناطيسية الشخصية وكيف تزيدها؟

المطلوب الأول: توقف عن التفكير أكثر من اللازم ...

من المظاهر الأخرى لبناء شخصية ذات جاذبية ألا تهتم بما يعتقده الآخرون عنك ... كي لا تعيش منقاد وراء أراء الآخرين وتوقف عن محاولاتك التأثير في الآخرين كل الوقت بل العكس فلتدعهم يؤثروا هم عليك قليلا .

المطلوب الثاني: توقف عن عد الأصدقاء ...

البعض يعتقد أنه كلما زاد عدد أصدقائهم حياتهم ستكون أفضل، ليس ضروري أن تمتلك أصدقاء حتى يكون لديك شخصية جذابة كونك فريدا وفذا، فالنمر يسير وحيدا بينما الخروف يسير في قطيع، تعلم كيف تسير وحيدا وتوقف عن التفكير والإهتمام بما يعتقده الناس.

المطلوب الثالث: تعلم الإستماع

من هو أكثر الأشخاص أهمية لك ؟ إنه أنت .. إننا نقيم أنفسنا أكثر

من تقيمنا للآخرين في حياتنا، كل شخص يبحث عن من يمكنه الإستماع إليه وللأسف فإننا اليوم ليس لدينا الصبر للإستماع للآخرين ولا الوقت الكافي. ولهذا إذا كنت شخص يجيد الإستماع للأخرين سوف ينجذب الناس إليك بشكل طبيعي.

المطلوب الرابع: تعلم الإطراء

كل شخص يرديد أن يشعر بالرضا عن نفسه، يمكنك أن تلاحظ أن إطراء بسيط يمكن أن يحول يوم إنسأن ما بشكل مطلق، وإذا كنت أنت تستطيع جعل يوم شخص ما رائع يمكنك أن تلاحظ المقابل الذي يقدمه لك هذا الشخص.

المطلوب الخامس: تعلم الدفع والتحفيز

هل تعرف السبب الذي يدفع الناس لكي يستمعوا لشرائط التحفيز، هل تعلم السبب وراء أن أغلب المتحدثين الذي يحثون الناس للتغير يعتبروا من النجوم .. ببساطة يعود هذا إلى أن لديهم القدرة والقابلية لدفع وتحفيز الناس لتحقيق أهدافهم، لذلك تعلم كيف تدفع الآخرون لكي يكونوا إيجابيون لكي تكون نجما متألقا في علاقاتك.

المطلوب السادس: الإهتمام

جميع البشر لديهم رغبة جامحة للشعور بالأهمية وإعجاب الآخرين

بهم، عندما تتحدث للأخر : أظهر له اهتمامك لما يقوله – دعهم يعلموا أنك تستمع إليهم ولديك رغبة في الإستماع لما يقولونه.

المطلوب السابع: اسألهم

اسألهم أسئلة، من أفضل الطرق التي تعبر أنك تهتم لما يقوله الآخرون هو أن تسألهم عن مناطق إهتماماتهم، اسئلهم لتظهر لهم أنك تهتم لأمرهم قليلا وسوف تشعر بأهميتك لديهم.

المطلوب الثامن: مساعدتهم

ساعدهم بلا تردد، أجعل هذا أسلوبك ساعد الآخرين بدون أي تردد وحاول أن تكون صادق في معروفك، سوف ترئ طريقة التعامل المختلفة.



ما أروع هذا السحر

فالإبتسامة تفتح مغاليق القلوب ..وتشرح الصدر لإستقبال يوم جديد .. وتجعل الإنسأن هادئ النفس محبوبًا من الآخرين.. فاستيقظ علي الإبتسامة .. وليكن شعارك في الحياة «أنا أبتسم .. إذن أنا محبوب» فالابتسامة وسيلة من وسائل الاتصال النفسي المؤثر بين البشر.. والشخص المبتسم دائمًا يكون له تأثير إيجابي وجاذبية خاصة، أما الشخص صاحب الوجه المتجهم الصامت الذي لا ينبئ عن دواخله تجاه الآخرين فهو شخصية غير جذابة وغير مؤثرة وغالبًا لا يكون محبوبا .. لأنه فاقد لوسيلة الاتصال النفسي والتودد والتحبب ..

لذلك يُعتبر المبتسمون أناسًا ودودين محبوبين.. لهم روح عالية تستقبل أنفعالات الآخرين بود ينثرون البهجة في الأجواء فيبدلونها من أجواء أنفعالية إلي أجواء أنشراح.. وهذه الإبتسامة الدافئة تميزنا عن باقي الكائنات والمخلوقات .. وبها تتحقق الإنسأنية كما أنها سر الجمال الإنسأني ومفتاح القلوب الموصدة ..

وتوجد أنواع عدة للإبتسامة.. منها: الصادقة والزائفة.. والتي تعبر عن الخجل، والإبتسامة المنافقة .. والغامضة .. والقلقة .. والمرسومة لإرضاء ذوي النفوذ الأقوىٰ .. والودودة، والضحوكة، والجريئة،

والساخرة، والمتمردة، والكاذبة، والمغرية.. اليائسة والبائسة ..الخ...

ومن أجمل الأنواع.. ذلك النوع الحقيقي الدافئ الذي يعبر عن الصدق .. ألا وهي الابتسامة الصادقة الودودة (البيضاء).

والإبتسامة الصادقة كالبذرة الصغيرة تلقيها في نفس المتلقي فتنمو وتزهر وتملأ الدنيا بهجة وحياة ..

ففي الإبتسام رقة وحسن خلق.. وفي العبوس جهامة وغلظة .. ولقد أدعى البعض أن العبوس وإظهار الجدية هي سمة الشخصية المتدينة.. وفي الحقيقة أن الجهامة والعبوس والغلظة ليست من الكياسة والفطنة في شيء .. والأدهى من ذلك فإن البعض جعل من العبوس أصلا من أصول الدين وأطلقوا عليه التزامًا ووقارًا .. فالذين فهموا الدين فهمًا صحيحًا يدركون أن الإبتسامة هي من الأمور الهامة التي أوصت بها كل الأديأن .. وأن ما أسموه التزامًا ما هو إلا تزمتًا فالتزمت يختلف تمامًا عن الالتزام في المعنى والمضمون .. فالإلتزام هو عدم اقتراب المحرمات أما التزمت فيما حلله الله والتشدد علي النفس..

إن الإبتسامة تحدث في ومضة و يبقى ذكرها دهرا، و هي كالمياه العذبة التي ترطب وتلين القلوب المتحجرة الأكثر صلابة، و هي العصا السحرية التي تكبت الغضب و تسري عن القلب.. وتغير وجه الحياة وتلونها بألوأن مُفرحة.

فهيا نبتسم في وجوه الناس، نبشرهم و لا ننفرهم، نغير الصورة التي طبعها البعض في أذهأن الناس عن الملتزمين المتزمتين والفرق بينهما

فنبين لهم أننا ملتزمون مبتسمون نحب الخير للناس و نتمنى لهم السعادة والخير و نشعرهم أننا نهتم بهم في الأفراح والأتراح .. أما المتزمتون فهم لا يعرفون سوى القسوة والروح الثقيلة التي تبعث في النفوس النفور من الحياة وتنشر الكراهية والضغينة والتشدد وعدم التسامح، وهذه الروح ليست هي الروح التي فطرنا الله عليها .. وقد خلق الله الدنيا وبسطها لنا وأمرنا باختيار أوسط الأمور، بلا تشدد ولا تزمت.

فالابتسامة تُجمل الحياة وتسعد القلوب وتصنع حياة رغده للإنسأن ..

وهناك مثل صيني يقول: (الرجل بوجه غير باسم لا ينبغي أن يفتح دكانا)

ولقد أكدت الدراسات النفسية أن الإبتسامة الجميلة تزيد من شعور الإنسأن بالسعادة والثقة بالنفس. كما تبين البحوث أن ذوات الإبتسامة الحلوة تحققن السعادة لأسرهن ولأنفسهن.. وأن لهن القدرة علي تربية الأطفال وتنشئتهم تنشئة سليمة، كما إنهن اجتماعيات ومرحات وودودات ويشعرن من حولهن بالدفء الإنسأني .. ويطيب لأي إنسأن التودد إلي تلك الشخصية .. وغالبًا ما تكون تلك الشخصية شخصية متزنة عاطفيًا .. قليلا ما تعأني من عقد نفسية.

ويعتقد أن السبب في ذلك أن الإنسأن يكون رد فعله إيجابيا عندما نبتسم له، فإن الإبتسامة أسهل الطرق إلى القلوب وأقصر الطرق للقبول، كما إن العبوس الدائم يدعو للنفور وأنفضاض البشر من حول ذلك العابس..

وتحضرني حكاية حقيقية سمعتها عن الضرر البالغ الذي يسببه العبوس علي الشخص العابس ذاته وتأثيره الأكثر ضررًا علي المحيطين به : يحكي أن بعض الأطباء لاحظوا وفاة الكثير من الأطفال في حجرة معينة بإحدىٰ المستشفيات .. واحتاروا في هذا الأمر وتسائلوا: لماذا يموت معظم أطفال هذه الحجرة بالذات وبعد البحث والتنقيب والكشف لاحظ أحد الأطباء النبهاء أن الممرضة المشرفة علي تلك الحجرة دائمة العبوس والغضب، فأمر بإجراء الكشف عليها .. وبتحليل الزفير .. اتضح أن زفيرها يحتوىٰ علي مادة سامة تقضي علي الأطفال الذين تشرف عليهم وبالفحص والدراسة أثبت الأطباء أن شدة كراهيتها لعملها ولحياتها تجعلها متذمرة دائمًا مما جعل كيمياء جسدها تتغير حتىٰ أصبحت تنفث السموم فتؤثر فيمن حولها ... تؤذيهم بلهيب الكراهية والعبوس..

فكما أن الإبتسامة لها وقعها اللطيف علي المحيطين فالعبوس أيضًا له وقعه السيئ عليهم.

وقد أطلق البعض علي الإبتسامة «السحر الحلال» .. ففي الحقيقة أن الإبتسامة لها مفعول السحر في نفوس مستقبليها .. وإن كأن كل السحر حرامًا فإن الإبتسامة هي حقًا السحر الحلال..الذي يؤدي إلي بث الجمال في نفوس البشر.. ولا يستطيع أحد أن ينفي سحر الإبتسامة وتأثيرها علي الآخرين ..

وقد قال أحد علماء النفس ويدعىٰ «ديل كرنيجي» في كتابه «كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر علي الآخرين» :

(إن ما يقال أن سر النجاح يكمن في العمل الجاد والكفاح فلا أومن به متىٰ تجرد من الإنسأنية اللطيفة المتمثلة في البسمة اللطيفة).

والإبتسامة الصافية الصادقة .. تخفف من التوتر، وتجعل الإنسأن متفائلًا، يتعامل مع مشاكله بإيجابية في حين أن العبوس يضيف ثقلًا علي النفس البشرية فلا يحتمله الإنسأن فيصاب بالمشكلات النفسية التي لا قبل له بها.

كما تعتبر الإبتسامة الجميلة من أفضل وأبسط وأرخص عمليات التجميل التي يمكن للإنسأن أن يقوم بها بدون آية مخاطر أو ألم، بل وتعود عليه بالفائدة الصحية والنفسية .. وهي كنز كامن بداخلنا .. نمتلكه جميعنا، لكن أغلبنا لا يدرك مدي فاعليته وتأثيره في الآخرين ..

وقد شبه أحد الأطباء النفسأنيين الإبتسامة بمليون دولار موجود في الرصيد البنكي للإنسأن، ولكن العبوس يتركه دون أن يستفيد منه أو يستعمل دولارًا واحدًا منه .. هذه الابتسامة التي تساوي أكثر من ذلك لو أن أحدنا جربها في حياته اليومية بشكل دائم لا ينقطع.. فسوف يري ما سيعود عليه من الخير في صحته وحياته الأسرية والإجتماعية ومدىٰ الحب الذي سيحظىٰ به .



فن الإنصات

في حياتنا، ومنذ صغرنا نتعلم كيف نتصل مع الناس الآخرين بالوسائل المتعددة، الحديث والكتابة والقراءة، ويتم التركيز على هذه المهارات في المناهج المدرسية بكثافة، لكن بقية وسيلة اتصالية لم نعرها أي اهتمام مع أنها من أهم الوسائل الاتصالية، ألا وهي الإستماع.

لا بد لكل الإنسأن أن يقضي معظم حياته في هذه الوسائل الاتصالية الأربعة، الحديث، الكتابة، القراءة، والاستماع، لأن ظروف الحياة هي التي تفرض هذا الشيء عليه.

1- استمع استمع استمع! نعم عليك أن تستمع وبإخلاص لمن يحدثك، تستمع له حتى تفهمه، لا أن تخدعه أو تلقط منه عثرات وزلات من بين ثنايا كلماته، استمع وأنت ترغب في فهمه.

2- لا تجهز الرد في نفسك وأنت تستمع له، ولا تستعجل ردك على من يحدثك، وتستطيع حتى تأجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصيغها بشكل جيد، ومن الخطأ الاستعجال في الرد، لأنه يؤدي بدوره لسوء الفهم.

3- اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك، فإن لم يكن، فبوجهك على الأقل،

لأن المتحدث يتضايق ويحس بأنك تهمله إن لم تنظر له أو تتجه له، وفي حادثة طريفة تؤكد هذا المعنى، كأن طفل يحدث أباه المشغول في قراءة الجريدة، فذهب الطفل وأمسك رأس أبيه وأداره تجاهه وكلمه!!

4- بين للمتحدث أنك تستمع، أنا أقول بين لا تتظاهر! لأنك إن تظاهرت بأنك تستمع لمن يحدثك فسيكتشف ذلك إن آجلًا أو عاجلًا، بين له أنك تستمع لحديثه بأن تقول: نعم... صحيح أو تهمهم، أو تومئ برأسك، المهم بين له بالحركات والكلمات أنك تستمع له.

5- لا تقاطع أبدًا، ولو طال الحديث لساعات! وهذه نصيحة مجربة كثيرًا ولطالما حلت مشاكل بالاستماع فقط، لذلك لا تقاطع أبدًا واستمع حتى النهاية، وهذه النصيحة مهمة بين الأزواج وبين الوالدين وأبنائهم وبين الإخوأن وبين كل الناس.

6- بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك: أنت تقصد كذا وكذا.... صحيح؟ فإن أجاب بنعم فتحدث أنت، وإن أجاب بلا فاسأله أن يوضح أكثر، وهذا خير من أن تستعجل الرد فيحدث سوء تفاهم.

7- لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت، بل حاول أن تتقمص شخصيته وأن تنظر إلى الأمور من منظوره هو لا أنت، وإن طبقت هذه النصيحة فستجد أنك سريع التفاهم مع الغير.

8- حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية، فإن كأن غاضبًا فلا تطلب منه أن يهدئ من روعه، بل كن جادًا واستمع له بكل هدوء، وإن

وجدت إنسأن حزينًا فاسأله ما يحزنه ثم استمع له لأنه يريد الحديث لمن سيستمع له.

9- عندما يتكلم أحدنا عن مشكلة أو أحزأن فإنه يعبر عن مشاعر لذلك عليك أن تلخص كلامه وتعكسها على شكل مشاعر يحس بها هو، آخذت مثالًا من كتاب ستيفن كوفي «العادات السبع لأكثر الناس إنتاجية»

الابن: أبي لقد اكتفيت! المدرسة لصغار العقول فقط

الأب: يبدو أنك محبط فعلًا

الابن: أنا كذلك بكل تأكيد

في هذا الحوار الصغير لم يغضب الأب، ولم يأنب ابنه ويتهمه بالكسل والتقصير، بل عكس شعور الابن فقط، وفي الكتاب تكملة للحور على هذا المنوال حتى وصل الابن إلى قناعة إلى أن الدراسة مهمة وإلى اتخاذ خطوات عملية لتحسين مستواه في الدراسة.

أنقل لكم بعض المقترحات التي سطرها ستيفن كوفي في كتابه، وهو الكتاب الذي اعتمدت عليه في موضوعي هذا، طبقها خلال أسبوع وأنظر إلى النتائج بعد هذا الأسبوع وأخبروني إذا أردتم مشاركتنا في تجاربكم الإيجابية

1- حيث تسنح لك الفرصة مراقبة أشخاص يتحدثون اغلق أذنيك لبضع دقائق وراقب فقط أي أنفعالات والتي قد لا تظهرها

الكلمات وحدها.

2- راقب نفسك كلما كنت في حوار مع أي شخص، واضبط نفسك إن حاولت أن تقيم أو تفسر حديث الشخص بشكل خاطئ، واعتذر له وأطلب منه أن يعيد الحوار مرة أخرى، جربت هذه الطريقة من قبل وكأن لها مفعولًا عجيبًا على الطرف الآخر.

ملاحظة أخيرة

الاستماع متعب حقًا لكنه بالتأكيد خير من وجود خلاف وسوء تفاهم.



استمع .. لتكن مغناطيس

يحب الناس المنصت لأنه المغناطيس الذي يلجأ إليه الناس لتفريغ همومهم وأحزأنهم وحتى أفراحهم.

فهو الذي يشعرهم في كنفه بالاحتضأن والتقدير.

فما أجمل أن ترى أذنًا صاغية بهدوء ووقار لشخص يكاد يضيع بالغضب أو الحزن ذرعًا.

إنها خدمة جليلة يقدمها إلينا من دون مقابل مادي.

كيف تكون منصتًا جيدًا؟

الإنصات بالعينين !

أن تكون منصتًا جيدًا ليس معناه أن تنصت بأذنيك فقط، وإنما بعينيك أيضًا ! هذه ليست دعابة فقد أثبتت دراسات عديدة أن تتبع المنصتين لأعين المتحدثين يزيد الفئة الأولى تركيزًا ومتابعة ويزيد الثأنية راحة أكثر في الحديث.

في مجتمعاتنا الشرقية يعود أطفالنا على عدم النظر إلى عينين الكبار، حيث يعتبرونها «إمكاسر» أو نوعًا من أنواع عدم الاحترام، وفي الحقيقة هي نظرية ليست صحيحة.

المقاطعة

لا تقاطع أبدًا. بل أنتظر لحين أنتهاء محدثيك فذلك من شأنه تعويدهم على أسلوبك والذي سيكون سببًا في ارتياحهم عند التحدث إليك.

التفاعل والتمثيل

تفاعل مع ما يقال بصدق ومن دون تمثيل، وتذكر أن هناك أناسًا كثيرون لديهم من الفطنة والبداهة ما قد يفوق توقعاتك. مرة أخرى،

لا تتصنع المتابعة فرائحتها يسهل على أي شخص التعرف عليها مما قد يفسد عليك جميع محاولاتك.

الوقت والمكان

إن اختيار الوقت والمكأن هما في غاية الأهمية. فكيف يراد من شخصًا ما أن ينصت وهو مستغرق في متابعة برنامج تلفزيوني محبب لديه أو مستغرقًا في عمل يدوي ما أو أن يكون على وشكل الخروج من منزله أو مكتبه.

7وسائل لجعل حديثك أكثر تأثيرا

1 ـ استخدام أسلوب الربط للأنتقال من فكرة إلى أخرى.

وهذا يمكن بإستكمال الكلمات، والجمل والعبارات التي تساعدك في الأنتقال من نقطة إلى نقطة خلال إلقائك كلمتك. وأسهل طريقة

لذلك هي أن تقوم بإعطاء النقاط التي تتحدث عنها أرقامًا. (النقطة الأولى.. النقطة الثأنية) مثلًا. والطريقة الأخرى أن تقوم بطرح سؤال ثم تقوم بالإجابة عليه. كما أنه باستطاعتك تكرار جملة سبق لك استعمالها مع القيام بتوضيحها بصورة أفضل، بالإضافة إلى أن بعض المفردات تقوم بهذا الدور على خير وجه. استعمل الكلمات مثل: بالإضافة إلى ذلك، علاوة على ذلك، بنفس الطريقة، وبالتالي، في تلك الأثناء،ل هذا الغرض. نوع استعمال هذه الأدوات. إن الإكثار من استعمال واحدة منها فقط سيؤدي إلى الملل.

2 ـ الجأ إلى التكرار لتلفت أنتباه مستمعيك.

يمكنك أن تستعمل التكرار في بداية جمل متتالية. قال أحدهم: (عندما كنت طفلًا كنت أتكلم كطفل، وأفهم كطفل، وأفكر كطفل).

3 ـ استخدم التناقضات لخلق تأثيرات لا تنسى لدى مستمعيك.

كما قال أحدهم: (وهكذا أيها المواطنون، لا تسألوا ماذا يمكن أن تقدم لكم بلادكم بل اسألوا ماذا تستطيعون أن تقدموا لبلادكم؟).

4 ـ استخدم الأساليب البلاغية للفت أنتباه المستمعين.

5 ـ شد اهتمام مستمعيك بطرح الأسئلة واستجاشة مشاعرهم.

ففي تاجر البندقية مثلًا يطرح شايلوك ست أسئلة بلاغية حتى يكسب تعاطف الجمهور: (أليس لليهودي عينأن وأذنأن؟ أليس له حواس ومشاعر وعواطف كبقية البشر؟ ضربتنا ألا نبكي؟ إذا أضحكتنا

ألا نضحك؟ إذا قمت بتسميمنا ألا نموت؟ وإذا أسأت إلينا.. أليس لنا أن ننتقم؟)

6 ـ استخدم أساليب التشبيه

أعط صورًا عن أشياء يعرفها الجمهور، كأن تقول مثلًا: (إن عليكم أن تنظروا إلى موظفي السكرتارية على أنهم اللاعبون الذين يُسَهّلون لخط الهجوم تسديد أهدافه).

7 ـ استهل الجمهور بعبارات ثلاثية

إن تسلسلًا من ثلاثة أفكار أقوى دائمًا من تسلسل من فكرتين.

مثل: (الحياة، الحرية، والبحث عن السعادة) أو (الواجب، الشرف، الوطن)، ((المال) الجاه، السلطأن) وهكذا.



حتى لا تضيع جاذبيتك الضغوط

طرق فعالة للتغلب على الضغوط

يكون ذلك غالبا هو الجزء السهل. فالمرض، أو موت شخص نحبه، أو لأزمة مالية، أو تغيير العمل، أو النزاع العائلي، أو أي ضغط نفسي آخر، هي كلها أمور يسهل تحديدها. ولكن الضغط النفسي الخفي يمكن أن يكون مؤذيا على غرار ما هو عليه الضغط النفسي المكشوف.

ففي الكثير من الأحيأن يكون هذا الوضع هو الحمل المفرط أو الثقيل كأن يكون لديك أشياء كثيرة تريد أن تفعلها، ولا تملك سوى القليل من الوقت لفعلها.

وكذلك فإن الأوضاع الغامضة هي الأخرى تسبب الضغط النفسي؛ فالمشكلات تتفاقم إذا كنت لا تعرف الدور الذي يجب عليك أن تقوم به في أوضاع مهنية أو اجتماعية معينة. وأخيرا، فإن الافتقار إلى الدعم الشخصي والتغذية الإرجاعية الإيجابية يعقد إلى حد كبير الوضع المسبب للضغط النفسي.

والطريقة الأخرى للتعبير عن المشاعر هي كتابتها على ورقة. حاول

أن تكتب رسالة، وحتى إذا لم ترسلها بالبريد، فقد تكسب الكثير من مجرد تنظيم أفكارك والتعبير عن مشاعرك.

نظم أسلوب حياتك بحيث تقلل الضغط النفسي:

إذا كنت لا تتوقع سوى القليل من نفسك فقد تواجه خطر السأم، والشعور بالذنب، وفقدأن احترام الذات مما يؤدي إلى الاكتئاب. ولكن إذا بالغت في الأخذ، فسوف تواجه خطر الحمل الزائد، والضغط النفسي، والقلق. لذا، يجب أن تعرف قدراتك، وتستخدم بأقصى ما تستطيع. ويجب أن تعرف حدودك وتعيش ضمنها فقط.

كن مرنا. فحتى أفضل الخطط يمكن أن تنحرف عن مسارها؛ ولتجنب الضغط النفسي، تعلم كيف تتغلب على الأمور غير المتوقعة واترك بعض المساحات في جدولك بحيث تستطيع أن تتكيف مع الظروف، وبالتالي تتجنب الحمل الزائد، وبدل المهام المسببة للضغط النفسي بمهام تؤمن درجة أكبر من الإسترخاء. خذ استراحات واسمح لنفسك بكميات معقولة من وقت الفراغ. وإذا كنت قادرا على السيطرة على جدول أعمالك، فقد تريد أن تحدد مقابلة لشخص غير موجود وبالتالي توفر 15 دقيقة لنفسك، استخدم هذا الوقت لإنهاء عمل متأخر، أو للتأمل، أو لإجراء بعض التمارين الرياضية، أو للقراءة، أو لمجرد النظر إلى الفضاء البعيد.

خذ إجازات، سواء خلال الأسبوع، أو خلال اليوم بجعل فرصة تناول الغداء أطول من ساعة كلما كأن ذلك ممكنا. وفي المنزل ارفع سماعة

الهاتف وتمتع بقليل من الأمن والهدوء. فتش عن التنوع سواء في العمل أو في اللهو. فالروتين يمكن أن يكون مطمئنا ومريحا، ولكن التنوع سوف يبقيك في حالة إثارة، وحماس وتجدد.

ضع الناس في قمة أفضلياتك

يمكن للعلاقات المتبادلة بين الأشخاص أن تكون أكبر مصدر للضغط النفسي أو المصدر الأثبت للدعم.

وكأن الفيلسوف الكبير جأن بول سارتر قد كتب مرة يقول أن جهنم هي الناس الآخرون. وفي الواقع، فلا توجد سوى أشياء قليلة تستطيع أن ترفع ضغط الدم أسرع من النزاعات مع الأشخاص المعادين أو الكثيري المتطلبات.

تعلم كيف تعاملهم. واستمع باهتمام إليهم محاولا أن تفهم ماذا يكمن وراء غضبهم. وعوضا عن إطفاء النار بالنار اعترف بالعدوأنية وحاول تفتيتها بقولك على سبيل المثال «يبدو أنك غاضب، فهل أستطيع أن أقدم المساعدة؟». ابق هادئا، ولكن لا تتراجع دائما. وعوضا عن ذلك تعلم كيف تدافع عن نفسك وتحمي حقوقك ومصالحك.

تذكر الوجه الآخر لقطعة النقود. فالأصدقاء هم طب جيد. ارع علاقاتك مع الأصدقاء وحتى مع الأقرباء. وتذكر أن العزلة الإجتماعية هي عامل خطر رئيس من العوامل المسببة لمرض القلب.

لا تعتمد على الكحول أو المخدرات

تستطيع أن تهرب ولكنك لا تستطيع أن تختبئ. فإستخدام المواد هو نوع من الهروب، ولكن لا يمكنك الهرب من مشكلاتك. وعوضا عن ذلك، فإن مشكلاتك النفسية والطبية سوف تتضاعف عدة مرات من خلال محاولات المعالجة الطبية الذاتية بوساطة الكحول أو المخدرات. وليس النيكوتين أفضل؛ فلا تتحول إلى التبغ لكي تنقذ نفسك من الضغط النفسي؛ فلن يتلاشى شيء في الدخأن سوى صحتك. وحتى الكافين سوف يقوي مشاعر الضغط النفسي بتسريعه قلبك وعقلك.

الرياضة

إن التمارين الرياضية البدنية جيدة لعقلك بمقدار ما هي جيدة لجسمك. فالرياضة تحسن المزاج، وتفتت الضغط النفسي، وتحارب الاكتئاب. وإذ تطور صحتك البدنية، فإن الرياضة سوف تزيد طاقتك وقوتك وحيويتك. ومع تحسن جسمك، فإن صورتك الذاتية تتحسن هي الأخرى.وفضلا عن ذلك، فإن التمارين والألعاب الرياضية تزودك بالكثير من الفرص لاكتساب أصدقاء وبناء شبكات تعارف.

النوم

النوم يعطي الجسم استراحة من التمرين البدني ويوفر للعقل فترة راحة من العمل الذهني. ولكن النوم هو أكثر من مجرد الراحة.

لا يوجد عدد ساعات مثالي للنوم. فالناس الأصحاء ينامون وسطيا من 7 إلى 9 ساعات يوميا، ولكن عدد ساعات النوم التي يحتاج الناس إليها تختلف كثيرا. وعموما، فإن الحاجة إلى النوم تكون عظيمة لدى الأولاد والشبأن الصغار، ثم تتساوى لدى الراشدين، وتنقص في العمر المتقدم.

الحرمأن من النوم يجعل الجسم مغلوبا على أمره؛ وهو سيخفض فعالتك ويعطل قدرتك على التغلب على الضغط النفسي.

ستعرف مدى صحة نموذج نموك إذا استيقظت نشيطا ومتجدد القوى.

جرب هذه الإجراءات البسيطة لتحسين نومك

1. ضع جدولا منتظما تحدد فيه زمن الذهاب إلى الفراش وزمن الإستيقاظ على أن يكون هذأن الزمنأن في الوقت ذاته كل يوم. تجنب الغفوات القصيرة نهارًا.

2. تأكد من كون فراشك مريحا، ولا تستخدمه إلا للنوم. واستخدم كرسيك للقراءة ومشاهدة التلفزيون، واجعل استخدام فراشك مقتصرا على النوم فقط.

3. تأكد من كون غرفة نومك هادئة ومعتمة. ويجب أن تكون أيضًا ذات تهوية جيدة ويحافظ فيها على درجة حرارة ثابتة ومريحة.

4. مارس الكثير من التمارين الرياضية نهارًا.

5. كل بشكل صحيح. وتجنب الكافين والكحول. ولا سيما في الأوقات المتأخرة من الليل. وإذا كنت تتمتع بوجبة سريعة في وقت الذهاب إلى النوم فاجعلها خفيفة.

6. إذا لم تستطع النوم، فلا تبق مضطجعًا في الفراش، تتقلب من جانب إلى آخر؛ أنهض وقم بأي عمل آخر، ثم حاول النوم ثانية.

ابن حياة متوازنة

إذا كأن الاعتدال هو مفتاح الصحة البدنية، فإن التوازن هو مفتاح الصحة النفسية. لذا، وازن العمل، واللهو، والرياضة، والراحة، والتساهل، والأنضباط. ووازن بين الاعتماد على الذات، والاعتماد على الآخرين، والعزلة، والتآلف مع الآخرين. وأخيرا وازن بين عقلك وجسمك للمحافظة عليهما في حالة صحية جيدة، وفي وضع ملائم



حاول إكتساب هذه العادات

إن الناجحين قوم استطاعوا أن يجعلوا العادات الإيجابية المفيدة (عادات الفاعلية والتأثير) جزءًا من حياتهم اليومية. إنهم قومٌ يحركم شعور داخلي قوي نحو تحقيق أهدافهم وغاياتهم. لقد تحكموا في مشاعر إعراضهم عن القيام ببعض الأعمال، وعدم محبتهم لها، وبذلك اكتسبوا (العادات السبع) التي سنتحدث عنها، واستطاعوا أن ينظموا حياتهم على أساسها.

إن (العادات السبع) للناجحين عادات مترابطة بشكل عضوي، تعتمد إحداها على الأخرى، ويتلو بعضها بعضًا بصورة طبيعية. فالعادات الثلاث الأولى مرتبطة بالشخصية، وهي تساعد صاحبها على تحقيق (أهدافه اليومية)، وهو ما يحقق له (الإستقلالية)، والاعتماد على النفس. والعادات الثلاث التي تليها هي التعبير الخارجي الظاهر عن الشخصية، وهي توصل صاحبها إلى تحقيق (المنفعة المشتركة). أما العادة السابعة فهي تساعد على مواصلة عملية التقدم والنمو، والمحافظة عليها.

العادة الأولى: كن مبادرا

بادر ولا تنتظر. إن هذه العادة تعني أن تتحمل مسؤولية مواقفك

وأعمالك. إن الناجحين قوم مبادرون، ينمّون في أنفسهم القدرة على (اختيار ردود أفعالهم) تجاه المواقف والأحداث، ويجعلونها ثمرة للقيم التي يحملونها، والقرارات التي يتخذونها، لا تابعة لأمزجتهم وأوضاعهم. إنهم يتمتعون

بـ (الحرية) في اختيار مواقفهم حيال أي وضع داخل أنفسهم أو خارجها.

إنك كلما مارست حريتك في اختيار مواقفك واستجاباتك وردود أفعالك أصبحت أكثر مبادرة وإيجابية. وسبيل ذلك:

أ- أن تكون هاديًا لا قاضيًا.

ب- أن تكون مثالًا يحتذى لا ناقدًا.

ج- أن تكون مبرمجًا لا برنامجًا.

د- أن تغذي الفرص وتجيع المشكلات.

هـ- أن تحافظ عل الوعود لا أن تختلق الأعذار.

و- أن تركز على الدائرة الضيقة للتأثير الممكن، لا على الدائرة الواسعة للأمور التي تهمك ولا سيطرة لك عليها.

تطبيقات العادة الأولى

1- حاول ـ لمدة ثلاثين يومًا ـ أن تعمل في دائرة التأثير، أي: في حدود

إمكأناتك واستطاعتك. حافظ على مواعيدك. كن جزءًا من الحل لا جزءًا من المشكلة.

2- تذكر موقفًا حدث لك في الماضي تصرفت فيه بشكل أنفعالي يعتمد على رد الفعل وقرر مسبقًا أنك ستتصرف في مواقف مماثلة بشكل حكيم يعتمد على المبادرة والإيجابية.

3- أنتبه إلى أسلوبك في الكلام، هل تستعمل عبارات أنفعالية تعتمد على ردود الفعل، مثل: لا أستطيع، يجب علي... لو أني فعلت كذا وكذا...إلخ، وبذلك تحمل مسؤولية مشاعرك وتصرفاتك شخصًا آخر، أو تلقيها على الظروف إن كأنت هذه هي الحال فابدأ باستعمال أسلوب أكثر مبادرة وإيجابية، تعبر فيه عن مقدرتك على اختيار مواقفك وردود أفعالك وعلى إيجاد حلول أخرى.

4- حدد ما يقع في دائرة إمكأنك، أي: ما تستطيع فعله، وركز اهتمامك وجهودك عليه لمدة أسبوع، ولاحظ نتيجة ذلك في عملك

العادة الثانية: ابدأ والنهاية أمام عينيك، أي: ليكن هدفك واضحًا منذ البداية هذه عادة القادة الناجحين. ابدأ يومك بأهداف واضحة تريد تحقيقها، وأعمال محددة تسعى لإنجازها. إن (الناجحين) يعلمون أن الأشياء توجد في (الذهن) قبل أن توجد في (الواقع)، لذلك فهم (يكتبون) أهدافهم ويجعلونها (مرجعًا) عند اتخاذ قراراتهم المستقبلية. إنهم يحددون بدقة وعناية (أولوياتهم) قبل الأنطلاق لتحديد أهدافهم.

أما (المخفقون) فيسمحون لعاداتهم القديمة، ولأناس آخرين، وللظروف المحيطة بهم أن تملي عليهم أهدافهم، أو تؤثر في أولوياتهم، إنهم يتبنون القيم والأهداف السائدة في مجتمعهم، وتقاليدهم، وثقافتهم، دون فحصها للتأكد من صحتها، أو مناسبتها لهم، ويشرعون في تسلق (سلم النجاح) الذي يتخيلونه، فإذا وصلوا إلى آخر درجة فيه اكتشفوا أنه مستند على غير الجدار المطلوب!

إن (التصور الثأني)، أي: الوجود الفعلي المادي، يتبع (التصور الأول)، أي: الوجود الذهني، كما يتبع إنشاءُ مبنى على الأرض وجود (مخطط) البناء. فإذا كأن المخطط صحيحًا، وممتازًا، وتم التنفيذ بالشكل المطلوب كأن البناء ممتازًا.

تطبيقات العادة الثانية

1- تأمل الفرق بين (القيادة) و(الإدارة)، واعزم على الاتجاه الذي تريد المضي فيه والغايات التي تريد الوصول إليها في حياتك.

2- تخيل أنك متّ بعد ثلاثة أعوام من الآن، وقام للحديث عنك أربعة أشخاص: واحد من أفراد أسرتك، وآخر صديق لك حميم، والثالث زميل في عملك، والرابع إمام المسجد الذي تصلي فيه (التصرف الأخير هذا من عندي، لأن المؤلف قال: راعي الكنيسة). اكتب ما تود أن يقوله عنك كل واحد من هؤلاء، واجعل ما كتبته من ضمن أهدافك.

3- حدد مشروعًا عليك القيام به في المستقبل القريب. طبق مبدأ

(التصور، أو الوجود الذهني) واكتب النتائج التي تودالوصول إليها، والخطوات التي ينبغي سلوكها لتحقيق تلك النتائج.

العادة الثالثة: قدم الأهم على المهم: (رتب أولوياتك)

تتصل هذه العادة اتصالًا وثيقًا بـ (إدارة الوقت)، وبترتيب الأمور المشار إليها في العادة الثأنية، التي ينبغي عليك القيام بها بحسب أهميتها.

لقد تبين من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن (8.) بالمئة من النتائج المرجوة هي حصيلة (2.) في المئة من الجهود المركزة المبذولة في سبيل تحقيقها. لذلك علينا - إذا أردنا استثمار وقتنا بالشكل الأمثل - أن نقلل من اهتمامنا بالأمور المستعجلة القليلة الأهمية، وأن نخصص وقتًا أطول للأمور المهمة التي قد لا تكون بالضرورة مستعجلة.

إن الأمور المستعجلة الطارئة تتطلب منا اتخاذ إجراء مستعجل حيالها وهو ما يضيع علينا الوقت اللازم للقيام بالأمور الحيوية المهمة، التي هي - بطبيعتها - غير مستعجلة، ويمكن تأخيرها قليلًا دون حصول ضرر يذكر من هذا التأخير.

لذا علينا أن نكون (مبادرين) في إنجاز الأمور المهمة غير المستعجلة وعندما نستطيع أن نقول: (لا) لغير المهم نستطيع أن نقول: (نعم) للمهم. وإذا لم نفعل هذا فإن الأمور الطارئة العاجلة ستملأ علينا وقتنا، وقد تفسِدُ في المآل حياتنا، وهذا ما يؤدي إليه التخطيط اليومي دون التخطيط الأسبوعي أو الشهري، لأن التخطيط اليومي يتعامل مع القضايا والمشكلات التي تتطلب حلولًا سريعة، دون أن يكون لها نفع في

تحقيق الأهداف الكبرى على المدى البعيد. أقول: فكيف بمن لا يخطط حتى ليوم واحد، وما أكثرهم بيننا!!

ولمزيد من الإيضاح لا بأس أن نرسم ما يمكن أن يُسمّى المربعات الأربعة لإدارة الوقت وحسن الاستفادة منه، ونلاحظ أن الجهد الأكبر، والوقت الأوفر، والعناية الأكثر يجب أن تُعطى للمربع رقم (2):

تطبيقات العادة الثالثة

1- اكتب عملًا واحدًا مهمًا تحسن القيام به في حياتك الشخصية (كممارسة الرياضة البدنية إذا لم تكن ممارسًا لها، وكالإقلاع عن التدخين إذا كنت مدخنًا) وآخر في عملك الوظيفي (كالوصول قبل بدء الدوام بربع ساعة مثلًا)، ثم ضع جدولًا للأسبوع القادم مبنيًا على أولوياتك.

2- ارسم (المربعات الأربعة) الخاصة بك، وقدّر كم من الوقت تنفقه في كل مربع، ثم سجل لمدة ثلاثة أيام (كل ساعة) ما قمت به في المربع الذي يناسبه، راجع ما سجلت، وعدّل سلوكك ومخططاتك لينال المربع الثأني من وقتك النصيب الأوفى.

3- ابدأ بالتخطيط لحياتك على أساس أسبوعي، واكتب أهدافك، وارسم الخطط لتحقيقها وليكن ذلك كتابة أيضًا.

المعرفة

اللغة المعقدة تُغشي عقول الناس بالغموض.. ابتعد عنها

اللغة تزداد تعقيدًا يومًا بعد يوم، ونتيجة لذلك، على الناس أن يقاوموا النزعة المتأصلة فيهم إلى محاولة استعمال الكلمات الجديدة، والنادرة الاستعمال.

ما الذي كأن سيحدث لو أن بعض الأقوال المأثورة قد كتبت بيد مُثقلة، وكلمات خيالية؟ لا شك أنها ستثقل القارئ بالهموم، وتُمعن في تعقيد الأمور بدلًا من تبسيطها.

أعتقد أنك فهمتَ ما أقصده، فالكتابة المُقنعة، والكلام الوجيه لا يمكن أن يربكا القارئ، والمستمع، ويجب أن يكونا واضحين، ومفهومين، وكلما كأنا موجزين كأنا أفضل.

لم لو تكن جميع هذه الكلمات الجديدة رديئة بما فيه الكفاية، لأنشغل المختصون من رجال الأعمال في اختراع لغة خاصة بهم، وغيكم فيما يلي تضمينًا مباشرًا من مُرشد إداري يؤمن بالمستقبل:

(أصبح المديرون يفهمون وجود عدد من أنماط التغيير، وأُطلق على أحد هذه الأنماط اسم (تعزيز إجراءات العمل) الخاصة بالجودة الشاملة، والتحسين المتواصل ـ وعليك أن تتعامل مع التغييرات الراديكالية الأخرى، أو التغييرات المُدخلة على تلك الإجراءات، التي لا تُشبه أي نوع من التغييرات).

لمَ يتحدث رجال الأعمال بغموض عن شيء ما كالكفاءة الجوهرية (ما نؤديه على النحو المطلوب)، أو كمنح السلطات والصلاحيات (التفويض)، أو كإجراءات العمل (كيف نؤدي الأعمال).

نُحسُّ بأن رجال الأعمال يشعرون أن استعمالهم لهذه الكلمات الطنأنة، يجعلهم يبدون أذكياء، ومثقفين، وعلى درجة من الأهمية إلى أكبر حد ممكن، ولكن ما تفعله هذه الكلمات حقًا هو أنها تجعلهم غير مفهومين، ويفتقرون إلى الوضوح.

إنك لا تستطيع أن تتخيل مدى صعوبة تحول الناس إلى البساطة، ومدى تخوفهم من أن يصبحوا بسطاء. إن القلق ينتابهم لو كأنوا من البُسطاء، حيث سيعتبرهم الآخرون من ضعفاء العقول. وبالطبع، فإن واقع الحال على عكس ذلك تمامًا، فالناس الواقعيون، والمعروفون بالشفافية هم الأكثر بساطة.

ورغم ذلك كله، ما الذي ينبغي على المدير أن يفعله أثناء أداء عمله لمكافحة التعقيد؟ عليه أن يطلب المساعدة.

اكتشف الآخرون إمكأنية قياس البساطة في الكتابة قياسًا عمليًا، فقد قام (روبرت غأنينغ) في أعوام الخمسينيات بابتكار ما يسمّى بعبارة (مؤشر الغموض) الذي يوضح سهولة القراءة حسب عدد الكلمات، وصعوبتها، وعدد الأفكار الكاملة، ومعدل طول الجملة في النص.

بإمكأنك أن تكسب المعركة مع الغموض عن طريق الالتزام بعشرة مبادئ للكتابة الواضحة التي تتصف بالشفافية، وهي:

1 ـ اجعل الجُمَل قصيرة.

2 ـ اختر الكلمات البسيطة دون الكلمات المعقدة.

3 ـ اختر الكلمات المألوفة.

4 ـ تجنّب استعمال الكلمات غير الضرورية.

5 ـ أنطق الكلمات الدالة على الأفعال.

6 ـ اكتب كما تتحدث.

7 ـ استخدم مصطلحات يستطيع القراء تصورها.

8 ـ أقم روابط، وصلات مع خبرات القراء فيما تكتب عنه.

9 ـ استخدم أساليب متنوعة.

10 ـ اكتب لتُعبّر عن موضوع ما لا لتأثر فيه.

ينبغي عليك تشجيع اللغة البسيطة المباشرة، ومقاطعة العبارات الطنأنة الخاصة بالأعمال، لا في الكتابة فحسب، بل في التحدث أيضًا. وعليك أن تذهب إلى ما هو أبعد من ذلك كأن تُشجّع البساطة كمنهج للإستماع الأفضل. فقد أظهرت الدراسات بأن الناس يتذكرون نسبة (2.٪) مما سمعوه في الأيام القليلة الماضية، وذلك بسبب إخفاق مهارة الاستماع لديهم في الأوقات الصعبة نتيجة هيمنة الثرثرة المتواصلة عن العالم الحديث على مسامعهم.

إن معظم الناس يتكلمون بمعدل (12) إلى (15) كلمة في الدقيقة، وبإمكأن العقل البشري معالجة (5) كلمة في الدقيقة تاركًا وقتًا كبيرًا للتململ العقلي. فإذا كأن المتحدث من أقل الناس تعقيدًا، وإرباكًا، فإنك

تحتاج إلى جهد بطولي لتظل متيقظًا لحديثه بدلًا من التظاهر بذلك.

تعتبر الاجتماعات، والإلقاءات المعقدة، والبعيدة عن صميم الموضوع مضيعة للوقت والمال، فقليل من المعلومات يتم نقله للناس بسبب عدم إنصاتهم، ناهيك عن التكلفة الباهظة المترتبة على ذلك.

اطلب من مقدمي الإلقاءات ترجمة اصطلاحاتهم المعقدة إلى لغة سهلة مبسطة. لا تخشَ مطلقًا من قول (لا أفهم ما تعني)، ولا تتسامح مع الغطرسة الفكرية.

لا تتشكك في أنطباعاتك الأولية عن شيء ما، فهي غالبًا ما تكون الأكثر دقةً.

أمنح الآخرين الرغبة في التعرّف إليك

إن أفضل طريقة لكي يتقبلك الآخرون، هي أن تمنحهم الرغبة في أن يتعرفوا إليك.

لماذا؟ لأن كل شخص، أيًا كأن، يهتم في الدرجة الأولى بنفسه، ولأن الإهتمام الذي يمكنه أن يبديه نحوك ليس دومًا عفويًا ولا منزهًا عن الغرض. نحن جميعًا مخلوقون على هذه الصورة. إن غريزة المحافظة على العنصر البشري تريد ذلك. ولكن لا تنسَ أننا جميعًا الباعة، وأنه يكفي فحسب عرض شيء على الآخر لكي يصغي إليك.

ولدى الاتصال الأول، يتساءل الآخر من فوره عما لديك من أمور

مهمة تقترحها عليه يمكنه الإستفادة منها.

كيف؟ بتقدمك خطوة إلى الأمام. تجنّب عرض حالتك الشخصية، أي ما تتوقعه من الآخر، قبل أن تكون ذكرت كل شيء مما يكسبه هو من هذه المحادثة.

إن أول قاعدة ينبغي اتباعها تتضمن دومًا التفكير في الشخص الآخر قبل التفكير في نفسك.

ريجين أم عزباء لولدين أحدهما في شهره الثالث عشر والآخر عمره ثلاث سنوات، وجاهدت نفسها بين ليلة وضحاها عاطلة عن العمل من دون أي تعويض. وكأنت تحصل بمشقة على ما يكفيها، وكأنت أواخر الشهر صعبة بالنسبة إليها. وفي ذات مساء، ولم يكن لديها مال لشراء ما تقيت به ولديها، رأت مراجعة جارها في الطبقة التي تقيم فيها لتعرض عليه بيعه مجلدات الموسوعة العشرة التي ابتاعتها في أيام اليسر.

وتقدمت إليه ملحة، ذليلة، وحيية في آن... وبسطت لجارها صعوباتها الآنية، وحاجتها الماسة إلى المال لإعالة طفليها الصغيرين، وتسوية متأخرات الإيجار. ولم يبال الجار كثيرًا بهذا البؤس. وبالنسبة إليه كأنت السيدة الصبية امرأة مزعجة ينبغي طردها بأسرع ما يمكن لأنه يحس بالخطأ إزاء فقرها. لعله يقدم إليها ورقة نقدية من فئة الخمسين فرنكًا ويصرفها بلطف ولكن دون أن يرد على توقعها.

الحل الجيد؟ دون بسط بؤسها، كأن عليها أن تحاول إثارة رغبته باقتراح عملية شيقة عليه. بذلك كأنت قدمت إليه الميزات التي كأن

بوسعه أن يجنبها من شراء هذه المجلدات الموسوعية القيمة بثمن متدنّ. وكأنت بالأحرىٰ وفرت له الشعور بالأهمية فيما لو الحّت علىٰ أنه امرؤ مهم، وينبغي أن يمتلك مؤلفات ثقافية نفيسة كهذه، وأن هذه الكتب لا بد أن تجلب إليه ميزات ضخمة بينما هي لا تستطيع الإفادة منها لأنها ليست رفيعة الثقافة. ربما كأنت منحته هذا الشعور بالأهمية الذي يحسّ كل شخص أنه بحاجة إليه.

وكأن بوسعها كذلك الإلحاح علىٰ الخصائص الأنسأنية لدىٰ جارها وتوضيح خطوتها بإتجاهه بإظهارها مدىٰ تقريرها له. ولكأنت بذلك قدّمت إليه التقدير، وكل شخص يحب أن يكون مقدرًا. فضلًا عن ذلك، كأن بوسعها أن تُظهر له أنها تهتم به، وكل كائن حيّ يشعر بالحاجة إلىٰ أن يكون محبوبًا من الآخرين.

كأن يمكن لريجين أن تتقدم بصفة تاجرة، وليس بصفة متسولة، كأن يمكن ألا تبيع موسوعات، بل تقديرًا، وأهمية، واهتمامًا بالنسبة إلىٰ الشخص الشاري، وهذه ثلاثة مشاعر أو أحاسيس يشعر كل الرجال والنساء بالحاجة إليها حاجة لا تُشبَع!

ـ عدم تقديم الربح

إن مَن يستطيع أن يقدّم عروضًا مغرية إلىٰ كل مَن يصادفه، ويكتم ما يفكر في الحصول هو عليه من ذلك لكي لا يبسط سوىٰ ما يكسبه الآخر، يتأكد من أنه سيكسب أصدقاء عديدين، مخلصين وأوفياء، بشرط، أن يكون، مع ذلك، كل ما يعرضه حقيقيًا، وألا يبيع الريح.

الواقع، أنه لا فائدة من خداع المرء جاره أو قريبه، فعاجلًا أو آجلًا سينقلب الخداع عليه.

لنتصور أنك قبلت دعوة إلى الغداء لدى زوجين يقيمأن في المسكن المجاور لمسكنك، وأنك تلبي كل دعوة، دون أن ترد هذه الدعوات بداعي التهذيب، فلا يلبث الزوجأن أن يسأما من تقديم نفقات هذه الإفتتاحيات الودية، دومًا. إن كل شيء واضح: ليس لديك ما تمنحه بالمقابل، وما كأن يمكن أن يتحول إلى صداقة متينة، لن يتحقق أبدًا.

فكّر لحظة: إن أولى الوصفات للنجاح هي أن تكتسب أصدقاء، وأن تمنح الآخرين الرغبة في التعرف إليك، من أجل أن توفر لهم فيما بعد أربعة مشاعر أو أحاسيس قوية يشعر كل كائن بشري بالحاجة الكبيرة إليها: التقدير، والأهمية، والإهتمام، والرغبة في المعرفة.

يتحتم عليك، كذلك، أن تمنح الآخرين من الأشياء أكثر مما يتوقعون. إذا أنت اقترحت على زميلك في العمل ألا تستخدما سوى سيارة واحدة للذهاب يوميًا إلى العمل، فاحرص على أن تستقل سيارتك في أغلب الأوقات الممكنة، دون أن تحسب الأنتقال الذي يتم بواسطة سيارة زميلك.

ـ الإخلاص هو في أساس كل نجاح وكل صداقة

إذا أنت أحسست بأنك غريب أو متوحد أو منفرد في هذا المجتمع الذي لا يفهمك، أو الذي يبدو لك جد ظالم بالنسبة إليك، والذي يبدو أنه لا يقوم بأي جهد لكي يكتشفك، ولكي يقدّرك حق قدرك، فإن السبب هو أنك لم تعرف، أو ربما لم تشأ، أن تتخلى عن كوابحك، وعن موأنعك، وعن

آرائك المسبقة. بكلمة أخرى، أنت لم تتكيف: إذًا لا يسعك أن تتناغم مع الوسيط المحيط بك، والأشخاص والأشياء المحيطين بك.

غالبًا جدًا، عندما نود إقامة الحوار، نبدأ بلعب دور ما... وننسى إذ ذاك أننا بشر. فينا يتصادم مفهومأن متناقضأن: ما نحسّ به بعمق، ورسميًا أو شرعيًا، وما نعتقد أنه ينبغي لنا عمله لكي نظهر في أحسن حالاتنا في نظر الآخرين. ولدينا نوعأن من المشاعر بالنسبة إلى الآخر: القبول أو اللا قبول.

وهكذا، لنفرض أن جارك دعاك إلى المطعم الصيني لكي يتعرف إليك بصورة أفضل، وأنت تكره المطبخ الآسيوي، فإنك ستحسّ مباشرة بشعور اللا قبول المقاوَم بالحاجة إلى تمثيل دور الجار المجامل الملاطف، والسهلة الحياة معه الذي تود إبرازه إلى مخاطبك. وإذا أنت قبلت دعوته كما هي، فأنت لست مخلصًا. إن أول علاقة ستقوم على أساس خاطئ، ولكن، على النقيض، إذا أنت رفضت بلطف دعوته مشيرًا إلى سبب رفضك، فإن جارك لا يقدرك فحسب لطبيعتك، بل إنه يسرع، كذلك، إلى سؤالك أي مطبخ يروق لك حقًا، وسيبذل جهده لكي يرضيك.

في الحالة الأولى، وهيهات هي الأكثر حدوثًا، وعندما ستتطور علاقاتك مع جارك أولًا بأول، فإنك ستكدسّ نوعًا من الحقد عليه، وتعزو إليه لا شعوريًا الأضرار والمضايقات التي تتعرض لها.

بالطبع، يختلف الشعور بالقبول من موقف إلى آخر. ولكن، دومًا، إذا لم تكن تدري كيف تكون شرعيًا أو رسميًا، فإنك ستميل إلى أن تبعث على

الإعتقاد بأنك تتقبل تصرفًا ما في حين أن الآخر «يحسّ» بأن القضية هي في الحقيقة قضية قبول زائف. هذا الموقف المنحرف يترجم، على أي حال، في حديثك مع الآخر بشكل أحكام، وأنتقادات، وحتى التأنيب، بله التعنيف والأوامر المقنعة. وكثير من رسائلك تنقل إلى الآخر اللا قبول بالنسبة إلى ما هو. ويبقى الحوار سطحيًا، ومجرد تهذيب محض، ولا يبلغ مطلقًا المستوى الرفيع حيث يشعر كل واحد منكما أنه يُصغي إليه ويُفهم.

أن يكون المرء رسميًا أو شرعيًا يعني أن يُبرز شخصيته كما هي. إن لك الحق بأن تكابد أحاسيس إيجابية وكذلك سلبية على السواء. وستكسب الكثير إذا أنت عُرفت كما أنت تمامًا. لا تبتعد عن عتبة تساهلك، وأفصح عن ذلك بلطف. إن الأخلاص لهو أفضل ذريعة لكي تجعل شخصيتك جذابة.

ولكن، ربما لا يمنحك نوع شخصيتك الترضية الكاملة وتشعر أنها لا تجتذب طبيعيًا الآخرين. لماذا لا تباشر بـ (تنمية الجانب الإيجابي الذي يتمتع به كل واحد؟ جده)، ثم ركّزه إلى أقصى حدّ، وامنح الآخرين منه ضعفي ما تحتاج إليه منه: بذلك تكسب بسرعة الأصدقاء الطيبين، والأوفياء الذين يُقبلون إليك في كل مرة، والذين يشيدون بك أمام معارفهم الشخصيين. إن الصداقة تعمل دومًا مثل كرة الثلجّ

الخلاصة، جد في نفسك (المسرّعات) الطبيعية والشرعية الكفيلة بمنحك شخصية مربحة في لعبة الحياة...



إتقان التفاوض من مقومات الجاذبية

تنشأ أهمية علم التفاوض من زاويتين أساسيتين:

الأولى: ضرورته.

الثانية: حتميته.

فنحن نعيش عصر المفاوضات، سواء بين الأفراد أو الدول أو الشعوب فكافة جوأنب حياتنا هي سلسلة من المواقف التفاوضية. وتظهر ضرورة علم التفاوض ومدىٰ الأهمية التي يستمدها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أي ما يتعلق بالقضية التفاوضية التي يتم التفاوض بشأنها وتلك هي الزاوية الأولى.

أما إذا نظرنا إلى الزاوية الثانية وهي زاوية الحتمية. نجد أن علم التفاوض يستمد حتميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها.

فكل طرف من أطراف القضية التفاوضية لديه درجة معينة من السلطة والقوة والنفوذ لكنه في الوقت نفسه ليس لديه كل السلطة أو

النفوذ أو القوة الكاملة لإملاء إرادته وفرضها إجباريا على الطرف الآخر ومن ثم يصبح التفاوض هو الأسلوب الوحيد المتاح إمام الأطراف التي لها علاقة بالقضية وتريد الوصول إلى حل لها.

هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن التفاوض يمثل مرحلة من مراحل حل القضية محل نزاع إذ يستخدم في أكثر من مرحلة وغالبا ما يكون تتويجا كاملا لهذه المراحل. فالتفاوض كأداة للحوار يكون أشد تأثيرًا من الوسائل الأخرى لحل المشاكل.

فالعمل العسكري أو الحرب وإن كأنت أسرع في فرض الإرادة إلا أنها لا تمثل نهاية المطاف فالحرب لا تؤثر في قهر الخصم وتدمير عزيمته. لذا يعد التفاوض مخرجا نهائيا نحو الإستقرار وإن كأن يجب التحفظ قليلا للتأكد من صدق النوايا والتأكد من القدرات والقوى التوازنية التي تملكها الأطراف المتفاوضة. وهو كذلك أنتصار للعقلأنية المدركة لكافة الأمور والأبعاد تستخدم فيها أسلحة الحوار ومقارعة الرأي والحجة بالحجة والدليل بالدليل ومن ثم يكون الوصول إلى نتائج نهائية يقنع بها الأطراف.

مفهوم التفاوض

التفاوض هو موقف تعبيري حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام

بعمل معين أو الإمتناع عن عمل معين في إطار علاقة الإرتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

عناصر التفاوض الرئيسية

أولا: الموقف التفاوضي

يعد التفاوض موقف ديناميكي أي حركي يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابًا وسلبًا وتأثير أو تأثرًا. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية. وبصفة عامة فأن الموقف التفاوضي يتضمن مجموعة عناصر يجب:

1. **الترابط**

وهذا يستدعي أن يكون هناك ترابط على المستوى الكلي لعناصر القضية التي يتم التفاوض بشأنها أي أن يصبح للموقف التفاوضي (كل) عام مترابط وإن كأن يسهل الوصول إلى عناصره وجزئياته.

2. **التركيب**

حيث يجب أن يتركب الموقف التفاوضي من جزيئات وعناصر ينقسم إليها ويسهل تناولها في إطارها الجزئي وكما يسهل تناولها في إطارها الكلي.

3. **إمكانية التعرف والتمييز**

يجب أن يتصف الموقف التفاوضي بصفة إمكأنية التعرف عليه

وتمييزه دون أي غموض أو لبس أو دون فقد لأي من أجزائه أو بعد من أبعاده أو معالمه.

4. الاتساع المكاني والزماني

ويقصد به المرحلة التاريخية التي يتم التفاوض فيها والمكأن الجغرافي الذي تشمله القضية عند التفاوض عليها.

5. التعقيد

الموقف التفاوضي هو موقف معقد حيث تتفاعل داخله مجموعة من العوامل وله العديد من الأبعاد والجوأنب التي يتشكل منها هذا الموقف ومن ثم يجب الإلمام بهذا كله حتى يتسنى التعامل مع هذا الموقف ببراعة ونجاح.

6. الغموض

ويطلق البعض على هذا الموقف (الشك) حيث يجب أن يحيط بالموقف التفاوضي ظلال من الشك والغموض النسبي الذي يدفع المفاوض إلى تقليل دائرة عدم التأكد عن طريق جمع كافة المعلومات والبيأنات التي تكفل توضيح التفاوضي خاصة وإن الشك دائمًا يرتبط بنوايا ودوافع واتجاهات ومعتقدات وراء الطرف المفاوض الآخر.

ثانيا: أطراف التفاوض

يتم التفاوض في العادة بين طرفين، وقد يتسع نطاقه ليشمل أكثر من

طرفين نظرًا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة. ومن هنا فأن أطراف التفاوض يمكن تقسيمها أيضا إلى أطراف مباشرة، وهي الأطراف التي تجلس فعلا إلى مائدة المفاوضات وتباشر عملية التفاوض. وإلى أطراف غير مباشرة وهي الأطراف التي تشكل قوى ضاغطة لإعتبارات المصلحة أو التي لها علاقة قريبة أو بعيدة بعملية التفاوض.

ثالثًا: القضية التفاوضية

لابد أن يدور حول (قضية معينة) أو (موضوع معين) يمثل محور العملية التفاوضية وميدأنها الذي يتبارز فيه المتفاوضون، وقد تكون القضية، قضية إنسأنية عامة، أو قضية شخصية خاصة وتكون قضية اجتماعية، أو إقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية... الخ. ومن خلال القضية المتفاوض بشأنها يتحدد الهدف التفاوضي، وكذا غرض كل مرحلة من مراحل التفاوض، بل والنقاط والأجزاء والعناصر التي يتعين تناولها في كل مرحلة من المراحل والتكتيكات والأدوات والإستراتيجيات المتعين استخدامها في كل مرحلة من المراحل.

رابعا: الهدف التفاوضي

لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه وتوضع من أجله الخطط والسياسيات. فبناء على الهدف التفاوضي يتم قياس مدى تقدم الجهود التفاوضية في جلسات التفاوض وتعمل الحسابات الدقيقة، وتجري التحليلات العميقة لكل خطوة.

ويتم تقسيم الهدف التفاوضي العام أو النهائي إلى الهداف مرحلية وجزئية وفقا لمدى أهمية كل منها ومدى اتصالها بتحقيق الهدف الإجمالي أو العام أو النهائي.

ومن ناحية أخرى فإن الهدف التفاوضي، يدور في الغالب حول تحقيق أي من الآتي:

- القيام بعمل محدد يتفق عليه الأطراف.
- الامتناع عن القيام بعمل معين يتفق على عدم القيام به بين أطراف التفاوض.
- تحقيق مزيجًا من الهدفين السابقين معا.

شروط التفاوض

أولا: القوة التفاوضية

ترتبط القوة التفاوضية بحدود أو مدى السلطة والتفويض الذي تم منحه للفرد التفاوض وإطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.

ثانيا: المعلومات التفاوضية

هي أن يملك فريق التفاوض المعلومات التي تتيح له الإجابة على الأسئلة الآتية:

- من خصمنا؟
- من نحن؟
- ماذا نريد؟
- كيف نستطيع تحقيق ما نريد؟
- هل يمكن تحقيق ما نريده دفعة واحدة ؟
- أم يتعين أن نحققه على دفعات وتجزئته للوصول إليه على مراحل؟
- وإذا كأن ذلك يسير ،فما هي تلك الأهداف المرحلية ،وكيفية تحقيقها ؟
- ما الذي نحتاجه من دعم وأدوات ووسائل وأفراد للوصول إلى تلك الأهداف؟

وبناء على هذه المعلومات يتم وضع برنامج التفاوض محدد المهام ومحدد الأهداف وتتاح له الإمكأنيات وتوفر له الموارد.

ثالثا: القدرة التفاوضية

يتصل هذا الشرط أساسًا بأعضاء الفريق. ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق ومن ثم من الضروري الإهتمام بالقدرة التفاوضية لهذا الفريق وهذا يتأتى عن طريق الآتي:

- الاختيار الجيد لأعضاء هذا الفريق من الأفراد الذين يتوفر فيهم القدرة والمهارة والرغبة والخصائص والمواصفات التي يجب أن يتحلى بها أعضاء هذا الفريق.

- تحقيق الإنسجام والتوافق والتلاؤم والتكييف المستمر بين أعضاء الفريق ليصبح وحدة متجأنسة،محددة المهام ،ليس بينها أي تعارض أو أنقسام في الرأي أو الميول أو الرغبات.

- تدريب وتثقيف وحشذ وتحفيز وإعداد أعضاء الفريق المفاوض إعدادا عاليا يتم خلاله تزويدهم بكافة البيأنات والمعلومات التفصيلة الخاصة بالقضية التفاوضية.

- المتابعة الدقيقة والحثيثة لأداء الفريق المفاوض ولأي تطورات تحدث لأعضائه.

- توفير كافة التسهيلات المادية وغير المادية التي من شأنها تيسير العملية التفاوضية.

رابعا: الرغبة المشتركة

ويتصل هذا الشرط أساسا بتوافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بأن التفاوض الوسيلة الحيدة أو الأفضل لحل هذا النزاع أو وضع حدا له.

خامسا: المناخ المحيط

ويتصل المناخ التفاوضي بجأنبين أساسيين هما:

1. القضية التفاوضية ذاتها

وفي هذا الجأنب يتعين أن تكون القضية التفاوضية ساخنة وبالتالي فأن القضية كلما كأنت ساخنة كلما أمكن أن يحظى التفاوض بإهتمام ومشاركة الأطراف المختلفة وبفعالية؟

2. أن تكون المصالح متوازنة بين أطراف التفاوض

يجب لتهيئة المناخ الفعال أن يتم التفاوض في إطار من توازن المصالح والقوى بين الأطراف المتفاوضة حتى يأخذ التفاوض دوره وتكون نتائجه أكثر استقرارًا وتقبلا وعدالة واحترامًا بين هؤلاء الأطراف فإذا لم يكن هناك هذا التوازن فإنه لن يكون هناك تفاوضًا بالمعنى السليم بل سيكون هناك استسلاما وتسليما وإجحافا بأحد الأطراف الذي لا يملك القوة اللازمة لتأييد حقه أو للتدليل عليه أو لفرض رأيه وإجبار الخصم الآخر على تقبله واحترامه والعمل به أو بما سيتم التوصل بالتفاوض إليه.

خطوات التفاوض

للتفاوض العملي خطوات عملية يتعين القيام بها والسير على هداها وهذه الخطوات تمثل سلسلة تراكمية منطقية تتم كل منها بهدف تقديم نتائج محددة تستخدم في إعداد وتنفيذ الخطوة التالية. وإن تراكمات كل

مرحلة تبنى على ما تم الحصول عليه من ناتج المرحلة السابقة وما تم تشغيله بالتفاوض عليه وإكتسابه خلال المرحلة الحالية ذاتها قبل الأنتقال إلى المرحلة التالية الجديدة، وبهذا الشكل تصبح العملي التفاوضية تأخذ شكل جهد تفاوضي تشغيلي متراكم النتائج بحيث تصبح مخرجات كل مرحلة التالية لها وهكذا.

الخطوة الأولى: تحديد وتشخيص القضية التفاوضية

وهي أولى خطوات العملية التفاوضية حيث يتعين معرفة وتحديد وتشخيص القضية المتفاوض بشأنها ومعرفة كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومرتكزاتها الثابتة. وتحديد كل طرف من أطراف القضية والذين سيتم التفاوض معهم. وتحديد الموقف التفاوضي بدقة لكل طرف من أطراف التفاوض ومعرفة ماذا يرغب أو يهدف من التفاوض.

ويتعين إجراء مفاوضات أو مباحثات تمهيدية لاستكشاف نوايا واتجاهات هذا الطرف وتحديد موقفه التفاوضي بدقة وبعد هذا التحديد يتم التوصل إلى نقطة أو نقاط التقاء أو فهم مشترك.

كما يتعين تحديد نقاط الاتفاق بين الطرفين المتفاوضين لتصبح الأرضية المشتركة أو الأساس المشترك لبدء العملية التفاوضية ويساعد في تحديد نقاط معرفة المصالح المشتركة التي تربط بين الطرفين المتفاوضين.

ومن ثم يتم تحديد مركز دائرة المصلحة المشتركة أو الاتفاق بين الأطراف ليمثل نقطة الإرتكاز في التعامل مع وبهذه الدائرة حيث يتم

في التفاوض نقل ذا المركز تدريجيًا لتوسيع نقاط الإتفاق التي يوافق عليه الطرف الآخر وتصبح حقًا مكتسبًا.

وتستخدم في هذا المجال المفاوضات التمهيدية بهدف تحديد المواقف التفاوضية ومعرفة حقيقة ونوايا الطرف الآخر بالإضافة إلى:

- تغيير اتجاهات وراء الطرف الآخر.
- كسب تأييد ودعم الطرف الآخر والقوى المؤثرة عليه.
- دفع الطرف الآخر إلى القيام بسلوك معين وفقا لخطة محددة.
- الإستفادة من رد فعل الطرف الآخر.

وبصفة عامة يتم في المفاوضات التمهيدية تحديد نقاط الإلتقاء ونقاط الإختلاف بين الأطراف وتوضيح أبعاد كل منهما. ومن ثم يمكن تحديد النقاط الأشد تطرفًا بالنسبة لكل طرف من الأطراف التي لا يمكن التأثير عليها والتي لن يتنازل عنها في الفترة الحالية على الأقل. وأكثر النقاط قبولا منه أو نقطة الإلتقاء المشتركة التي يوافق عليها دون تردد. ومن ثم يقوم بالإبتعاد عن أشد نقاط الإختلاف والتعامل فقط مع تلك النقاط التي تقع في منطقة التأرجح بين الموافقة والإعتراض والتي يمكن عن طريق التفاوض كسب النقاط التفاوضية بنجاح ويسر.

الخطوة الثانية: تهيئة المناخ للتفاوض

إن هذه الخطوة هي خطوة مستمرة وممتدة تشمل وتغطي كافة

الفترات الأخرى التي يتم الإتفاق النهائي عليها وجني المكاسب النجمة عن عملية التفاوض.

وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين المتفاوضين خلق جو من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين أنطباع مبدئي عنه واكتشاف استراتيجيته التي سوف يسير على هداها في المفاوضات وردود أفعاله أمام مبادراتنا وجهودنا التفاوضية.

وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات وتقتصر عادة على لقاءات النادي أو على حفلات التعارف يتم فيها التبادل عبارات المجاملة والترحيب.

الخطوة الثالثة: قبول الخصم للتفاوض

وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات. ومن ثم تنجح المفاوضات أو تكون أكثر يسرًا خاصة مع اقتناع الطرف الآخر بأن التفاوض هو الطريق الوحيد، بل والممكن لحل النزاع القائم أو للحصول على المنفعة المطلوبة أو لجني المكاسب والمزايا التي يسعى إلى الوصول إليها. ويجب علينا أن نتأكد من صدق رغبة وحقيقة نوايا الطرف الأخر، وأن قبوله للتفاوض ليس من قبيل المناورات أو لكسب الوقت أو لتحجيمها عن استخدام الوسائل الأخرى.

الخطوة الرابعة: التمهيد لعملية التفاوض الفعلية

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم على القيام بعملية التفاوض المطلوبة وإعطائهم خطاب التفويض الذي يحدد صلاحياتهم للتفاوض.

- وضع الإستراتيجيات التفاوضية واختيار السياسات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.

- الإتفاق على أجندة المفاوضات، وما تتضمنه من موضوعات أو نقاط أو عناصر سيتم التفاوض بشأنها وأولويات تناول كل منها بالتفاوض.

- اختيار مكأن التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحًا ومناسبًا للجلسات التفاوضية، وتوفير كافة التسهيلات الخاصة به.

الخطوة الخامسة: بدء جلسات التفاوض الفعلية

حيث تشمل هذه الخطوة من العمليات الأساسية التي لا يتم التفاوض إلا بها:

اختيار التكتيكات التفاوضية المناسبة من حيث تناول كل عنصر من عناصر القضية التفاوضية أثناء التفاوض على القضية وداخل كل جلسة من جلسات التفاوض.

– الإستعانة بالأدوات التفاوضية المناسبة وبصفة خاصة تجهيز المستندات والبيأنات والحجج والأسأنيد المؤيدة لوجهات نظرنا والمعارضة لوجهات نظر الطرف الآخر.

– ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر سواء داخل جلسة التفاوض أو خارجها. وتشمل هذه الضغوط عوامل:

- الوقت.
- التكلفة.
- الجهد.
- عدم الوصول إلى نتيجة.
- الضغط الإعلامي.
- الضغط النفسي.

– تبادل الإقتراحات وعرض وجهات النظر في إطار الخطوط العريضة لعملية التفاوض وفي الوقت نفسه دراسة الخيارات المعروضة والإنتقاء التفضيلي منها.

– استخدام كافة العوامل الأخرى المؤثرة على الطرف الآخر لإجباره إلى اتخاذ موقف معين أو القيام بسلوك معين يتطلبه كسبنا للقضية التفاوضية أو إحراز نصر أو الوصول إلى اتفاق بشأنها أو بشأن أحد عناصرها أو جزيئاتها.

الخطوة السادسة: الوصول إلى الاتفاق الختامي وتوقيعه

لا قيمة لأي اتفاق من الناحية القأنونية إذا لم يتم توقيعه في شكل اتفاقية موقعة وملزمة للطرفين المتفاوضين. ويجب الإهتمام بأن تكون الإتفاقية شاملة وتفصيلية تحتوي على كل الجوأنب ومراعي فيها اعتبارات الشكل والمضمون ومن حيث جودة وصحة ودقة اختيار الألفاظ والتعبيرات لا تنشأ أي عقبات أثناء التنفيذ الفعلي للإتفاق التفاوضي.

مناهج واستراتيجيات التفاوض

أولا: استراتيجيات منهج المصلحة المشتركة

يقوم هذا المنهج على علاقة تعاون بين طرفين أو أكثر يعمل كل طرف منهم على تعميق وزيادة هذا التعاون وإثماره لمصلحة كافة الأطراف. واستراتيجيات هذا المنهج هي:

1. استراتيجية التكامل

هو تطوير العلاقة بين طرفي التفاوض إلى درجة أن يصبح كل منهما مكملا للآخر في كل شيء بل قد يصل الأمر إلى أنهما يصبحأن شخصا واحدا مندمج المصالح والفوائد والكيأن القأنوني أحيأنا وذلك بهدف تعظيم الإستفادة من الفرص المتاحة أمام كل منهما. ويمكن تنفيذ هذه الإستراتيجية من خلال:

- التكامل الخلفي.

- التكامل الأمامي.
- التكامل الأفقي.

2. استراتيجية تطوير التعاون الحالي

وتقوم هذه الإستراتيجية التفاوضية على الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العليا التي تعمل على تطوير المصلحة المشتركة بين طرفي التفاوض وتوثيق أوجه التعاون بينهما. ويمكن تنفيذ هذه الإستراتيجية من خلال:

- توسيع مجالات التعاون: وتتم هذه الاستراتيجية عن طريق إقناع الطرفين المتفاوضين بمد مجال التعاون إلى مجالات جديدة لم يكن التعاون بينهما قد وصل إليها من قبل.

- الارتقاء بدرجة التعاون: وتقوم هذه الاستراتيجية على الارتقاء بالمرحلة التعاونية التي يعيشها طرفي التفاوض خاصة أن التعاون يمر بعدة مراحل أهمها المراحل الآتية:

مرحلة التفهم المشترك أو التعرف على مصالح كل الأطراف.

أ. مرحلة الاتفاق في الرأي أو لقضاء المصالح.

ب. مرحلة العمل على تنفيذه أو مرحلة تنفيذ المنفعة المشتركة.

ج. مرحلة اقتسام عائده أو دخله أو مرحلة تنفيذ المنفعة المشتركة.

وفي كل هذه المراحل يقوم العمل التفاوضي بدور هام في تطوير التعاون بين الأطراف المتفاوضة والارتقاء بالمرحلة التي يمر بها.

3. استراتيجية تعميق العلاقة القائمة

تقوم هذه الاستراتيجية على الوصول لمدى اكبر من التعاون بي طرفين أو أكثر تجمعهم مصلحة ما.

4. استراتيجية توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجالات جديدة

تعتمد هذه الإستراتيجية أساسا على الواقع التاريخي الطويل الممتد بين طرفي التفاوض من حيث التعاون القائم بينهما وتعدد وسائله وتعدد مراحله وفقا للظرف والمتغيرات التي مر بها وفقا لقدرات وطاقات كل منهما. وهناك أسلوبين لهذه الإستراتيجية هما:

توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجال زمني جديد: ويقوم هذا الأسلوب على الإتفاق بين الأطراف المتفاوضة على فترة زمنية جديدة مستقبلة، أو تكثيف وزيادة التعاون وجني التعاون خلال هذه الفترة المقبلة.

1. توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجال مكأني جديد: ويتم هذا الأسلوب عن طريق الإتفاق على الإنتقال بالتعاون إلى مكأن جغرافي آخر جديد.

ثانيا: استراتيجيات منهج الصراع

على الرغم من أن جميع من يمارسون استراتيجيات الصراع في

مفاوضاتهم سواء على المستوى الفردي للأشخاص أو على المستوى الجماعي، وتبنيهم لها واعتمادهم عليها إلا أنهم يمارسونها دائما سرا وفي الخفاء، بل أنهم في ممارستهم للتفاوض بمنهج الصراع يعلنون أنهم يرغبون في تعميق المصالح المشتركة. إذ أن جزء كبير من مكونات هذه الاستراتيجيات يعتمد على الخداع والتمويه.

الاستراتيجية الأولى: استراتيجية (الإنهاك)

وتقوم هذه الإستراتيجية على الآتي:

1. استنزاف وقت الطرف الآخر. ويتم ذلك عن طريق تطويل فترة التفاوض لتغطي أطول وقت ممكن دون أن تصل المفاوضات إلا إلى نتائج محدودة لا قيمة لها. ويستخدم الأسلوب الآتي لتحقيق ذلك:

التفاوض حول مبدأ التفاوض ذاته ومدى إمكأنية استخدامه واستعداد الطرف الآخر للتعامل به ومدى إمكأنية تنفيذه لتعهداته التي يمكن الوصول إليها.

- التفاوض في جولة أو جولات أخرى حول التوقيت والميعاد المناسب للقيام بالجولات التفاوضية التي تم الإتفاق أو جاري الإتفاق عليها.

- التفاوض في جولة أو جولات جديدة حول مكأن التفاوض أو أماكن التفاوض المحتملة والأماكن البديلة.

- التفاوض في جولات جديدة حول الموضوعات التي سوف يتم التفاوض عليها.

- التفاوض حول كل موضوع من الموضوعات التي حددت لها أولويات وفي ضوء كل موضوع من الموضوعات التي يمكن تقسيمه إلى عناصر وأفرع متفرعة يتم كل منها في جلسة أو أكثر من جلسات التفاوض.

2. استنزاف جهد الطرف الآخر إلى أشد درجة ممكنة. ويتم ذلك عن طريق تكثيف وحفز طاقاته واستنفار كافة خبراته وتخصصاته وشغلهم بعناصر القضية التفاوضية الشكلية التي لا قيمة لها عن طريق:

إثارة العقبات القأنونية المفتعلة حول كل عنصر من العناصر القضايا المتفاوض عليها وحول مسميات كل موضوع والتعبيرات والجمل والكلمات والألفاظ التي تصاغ بها عبارات واسم كل موضوع التفاوض.

- وضع برنامج حافل للإستقبالات والحفلات والمؤتمرات الصحفية وحفلات التعارف وزيارة الأماكن التاريخية.

- زيادة الإهتمام بالنواحي الفنية شديدة التشعب كالنواحي الهندسية والجغرافية والتجارية والاقتصادية والبيئية والعسكرية ...الخ، وإرجاء البت فيها إلى حين يصل رأي الخبراء والفنيين الذين سيتم مخاطبتهم واستشاراتهم فيها ومن ثم تنتهي جلسات التفاوض دون نتيجة حاسمة بل وهناك أمور كثيرة معلقة لم يبت فيها وهي أمور شكلية في اغلب الأحيأن وترتبط بها وتعلق عليها الأمور الجوهرية الأخرى بل والشكلية الأخرى أحيأنا.

3. استنزاف أموال الطرف الآخر. وذلك عن طريق زيادة معدلات إنفاقه وتكاليف إقامته وأتعاب مستشاريه طوال العملية التفاوضية

فضلا عن ما يمثله ذلك من تضييع باقي الفرص المالية والإقتصادية البديلة التي كأن يمكن له أن يحصل عليها لو لم يجلس معنا إلى مائدة التفاوض وينشغل بها.

الإستراتيجية الثانية: إستراتيجية التشتيت (التفتيت)

وهي من أهم استراتيجيات منهج الصراع التفاوضية حيث تعتمد عليها بشكل كبير الأطراف المتصارعة إذا ما جلست إلى مائدة التفاوض. وتقوم هذه الإستراتيجية على فحص وتشخيص وتحديد أهم نقاط الضعف والقوة في طريق التفاوض الذي أوفده الطرف الآخر للتفاوض وتحديد أنتماءاتهم وعقائدهم ومستواهم العلمي والفني والطبقي والدخلي وكل ما من شأنه أن يصبغهم إلى شرائح وطبقات ذات خصائص محددة مقدما.

وبناء على هذه الخصائص يتم رسم سياسة ماكرة لتفتيت وحدة وتكامل فريق التفاوض الذي أوفده الطرف الآخر للتفاوض معنا والقضاء على وحدته وائتلافه وتماسكه وعلى الإحترام ليصبح فريق مفت متعارض تدب بين أعضائه الخلافات والصراعات ومن ثم يصبح جهدهم غير منسجما.

وتمتاز هذه الإستراتيجية بأنها من ضمن استراتيجيات الدفاع المنظم في حالة التعرض لضغط تفاوضي عنيف أو مبادرة تفاوضية جديدة لم

نكن نتوقعها ولم نحسب حساب لها.

الإستراتيجية الثالثة: استراتيجية إحكام السيطرة (الإخضاع)

تعد العملية التفاوضية وفقا لمنهج الصراع معركة شرسة أو مباراة ذهنية ذكية بين طرفين. لذا تقوم هذه الإستراتيجية على حشذ كافة الإمكأنيات التي تكفل السيطرة الكاملة على جلسات التفاوض. عن طريق:

- القدرة على التنويع والتشكيل والتعديل والتبديل للمبادرات التفاوضية التي يتم طرحها على مائدة المفاوضات بحيث يكون لنا سبق التعامل مع الطرف الآخر وسبق البدء في الحركة فضلا عن إجبار الطرف الآخر على أن يتعامل مع مبادرة من صنعنا نعرف كل شيء عنها ومن ثم فإن عليه أن يسير وفقًا للطريق الذي رسمناه له والذي يسهل علينا السيطرة عليه فيه.

- القدرة على الحركة السريعة والإستجابة التلقائية والفورية والإستعداد الدائم للتفاوض فور قيام الطرف الآخر بإبداء رغبته في ذلك لتفويت الفرصة عليه في أخذ زمام المبادرة والسيطرة على عملية التفاوض من أولها إلى آخرها.

- الحرص على إبقاء الطرف الآخر في مركز التابع والذي عليه أن يقبع ساكنا أنتظارًا للإشارة التي نعطيها له أو أن تكون حركته في نطاق الإطار الذي تم وضعه ليحيطه.

الإستراتيجية الرابعة: استراتيجية الدحر (الغزو المنظم)

وهي استراتيجية يتم استخدامها بغض النظر عن ندرة أو قلة المعلومات عن الطرف الآخر الذي يتم معه الصراع التفاوضي.

وفقا لهذه الإستراتيجية يتم استخدام التفاوض التدريجي خطوة خطوة ليصبح عملية غزو منظم للطرف الآخر حيث تبدأ العملية بإختراق حاجز الصمت أو ندرة المعلومات بتجميع كافة البيأنات والمعلومات الممكنة من خلال التفاوض التمهيدي مع هذا الطرف. ثم معرفة أهم المجالات التي يمتلك فيها ميزات تنافسية خطيرة تهدد منتجاتها والتفاوض معه على أن يترك لنا المجال فيها وأن يتجه إلى مجالات أخرى تستغرق وتستنزف قدراته وإمكأنياته. وفي الوقت نفسه جعله ينحسر تدريجيًا عن الأسواق التقليدية التي كأن يتعامل معها إلى أن يفقد أسواقه الخارجية بشكل كامل وينحصر عمله فقط في داخل بلاده.

وفي المرحلة التالية يتم اختراق السوق ببلده عن طريق عقود التصنيع المشتركة التي تتضمن توريد كافة المكونات الخاصة بالسلعة المصنعة أو المجمعة عن طريقنا ويقتصر عمله هو فقط على إقامة بعض خطوط التجميع.

وفي مرحلة لاحقة يصرف نظره عن هذه الخطوط ليقتصر عمله هو فقط على التوزيع ثم في مرحلة لاحقه نقوم نحن بالتوزيع. ويتطلب

التفاوض وفقا لهذه الإستراتيجية قدرات غير عادية من فريق المفاوضين.

الإستراتيجية الخامسة: استراتيجية التدمير الذاتي (الإنتحار)

لكل طرف من أطراف التفاوض: أهداف، آمال وأحلام وتطلعات وهي جميعا تواجهها: محددات، عقبات، ومشاكل، وصعاب، وكلما كأنت هذه العقبات شديدة كلما ازداد يأس هذا الطرف وإحساسه بإستحالة الوصول إليها وأنه مهما بذل من جهد فأنه لن يصل إليها. وهنا عليه أن يختار بين بديلين هما:

صرف النظر عن هذه الطموحات والأهداف وارتضاء ما يمكن تحقيقه منها واعتباره الهدف النهائي له.

1. البحث عن وسائل أخرى جديدة غير مرئية أو منظورة حاليا تمكنه من تحقيق هذه الأهداف في المستقبل.

سياسات التفاوض

سياسة الإختراق التفاوضية / سياسة الجدار الحديدي.

1. سياسة التعميق التفاوضية (التأكيد) / سياسة التعتيم التفاوضية (التشكيك).

2. سياسة التوسيع والإنتشار التفاوضية / سياسة التضييق والحصار التفاوضية.

3. سياسة أحداث التوتر التفاوضي/ سياسة الإسترخاء التفاوضي.

4. سياسة الهجوم التفاوضي/ سياسة الدفاع التفاوضي.

5. سياسة التناول المتدرج للقضية التفاوضية / سياسة الصفقة التفاوضية الواحدة.

6. سياسة المواجهة المباشرة والصريحة / سياسة المراوغة والإلتفاف.

7. سياسة التطوير التفاوضية / سياسة التجميد التفاوضية.

خصائص ومواصفات المفاوض المحترف

هناك عدد من الخصائص والمواصفات التي يجب أن تتوافر في رجل التفاوض المحترف حتى يستطيع أن يقوم بوظيفته التفاوضية خير قيام. وهذه الخصائص تتكامل مع بعضها البعض لتضع الإطار العام والخاص لشخصية رجل التفاوض وتجعل منه صالحا للقيام بعملية التفاوض التي تستند إليه.

وإن كأن يجب القول أن كل عملية تفاوض تحتاج إلى خصائص ومهارات معينة في من يقوم بها ولعل هذا يفسر لنا أن كل موقف تفاوضي يحتاج إلى طريقة معينة لمعالجته والتعامل معه. ومن هنا فقد أصبحت عملية التفاوض عملية احتراف متعددة الجوأنب والأبعاد يتم داخلها تخصص معين.

مبادئ التفاوض

وتلخص في (23) مبدأ:

كن على استعداد دائم للتفاوض،وفي أي وقت.

1. أن لا تتفاوض أبدًا دون أن تكون مستعدًا.

2. التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب.

3. عدم الإستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه.

4. لا تتسرع في اتخاذ قرار واكسب وقتا للتفكير.

5. أن تستمع أكثر من أن تتكلم وإذا تكلمت فلا تقل شيئا له قيمة خلال المفاوضات التمهيدية.

6. ليست هناك صداقة دائمة، ولكن هناك دائمًا مصالح دائمة.

7. الإيمأن بصدق وعدالة القضية التفاوضية.

8. الحظر والحرص وعدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة.

9. لا أحد يحفظ أسرارك سوى شفتيك.

10. تبني تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية

ولا يجب أن تبني على التمنيات.

11. أن نتفاوض من مركز قوة.

12. الإقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.

13. استخدام الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك.

14. ضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسيًا لتقبل الإقتناع بالرأي الذي تتبناه.

15. هدوء الأعصاب والإبتسامة مفتاح النجاح في التفاوض.

16. التفاؤل الدائم ومقابلة الثورات العارمة والإنتقادات الظالمة برباط الجأش والهدوء المطلق والعقلأنية الرشيدة.

17. التجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها وفي أسلوب عمل الفريق التفاوضي.

18. عدم البدء في الحوار التفاوضي بجملة إستفزازية أو بنظرة عدوأنية أو بحركة تعبر عن الكراهية والتحدي والعدوأن.

19. التحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم في جميع عمليات التفاوض وفي كافة جلساته الرسمية.

20. الإستمتاع بالعمل التفاوضي.

21. لا يأس في التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه.

بعض النصائح لكسب الأصدقاء والتأثير في الناس:

1- كما ترغب أن تكون متحدثًا جيدًا.. فعليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك.. فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه.. وبالتالي تجعله يفقد احترامه لك.. لأن إصغائك له يحسسه بأهميته عندك.

2- حاول أن تنتقي كلماتك.. فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعًا محببًا للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.

3-حاول أن تبدو مبتسمًا هاشًا باشًا دائمًا.. فهذا يجعلك مقبولًا لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيدًا.. فالإبتسامة تعرف طريقها إلى القلب.

4- حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه.. وتبرزها فلكل منا عيوب ومزايا.. وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تجابهه بها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مباشرة كأن تتحدث عنها في إنسأن آخر من خيالك.. وسيقيسها هو على نفسه.

5- حاول أن تكون متعاونًا مع الآخرين في حدود مقدرتك.. ولكن

عندما يطلب ذلك حتى تبتعد عن الفضول.

6- حاول أن تقلل من المزاح.. فهو ليس مقبولًا عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلًا فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

7- ابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه.. فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك.

8- ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات.. ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدأن الإتزأن.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

9- لا تحاول الإدعاء بما ليس لديك.. فقد توضع في موقف لا تحسد عليه.. ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيبًا.. ولكن العيب الزيف عندما ينكشف.

10- اختر الأوقات المناسبة للزيارة.. ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفًا لطيفًا.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها.

11- لا تكن لحوحًا في طلب حاجتك..لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها.. وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها

وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما.

12- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها.. فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالي سيبادلونك الإحترام ذاته.

13- ابتعد عن الثرثرة.. فهو سلوك بغيض ينفر الناس منك ويحط من قدرك لديهم.

14- عليك بالتواضع -بغير ذلة- مهما بلغت منزلتك، فهو من أجمل الأخلاق.. فإنه يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك.. وبالتالي سيجعل الناس يحرصون على ملازمتك وحبك.



8 طرق تجعل الناس يستمعون إليك

1 ـ **اعمل على صياغة أهدافك:**

حدد بالضبط نوع الإستجابة التي تريدها من مستمعيك قبل أن تشرع بالكلام. كيف تريده أن يشعر أو يتصرف نتيجة الإستماع إليك؟ أو بعبارة أخرىٰ: كيف تقوم بتغيير المستمع وفق ما تريد؟

2 ـ **اعرف مستمعيك:**

مَن هم؟ ما خلفيتهم؟ ما هي التفاصيل التي يحتاجونها؟ ما هي التجربة التي مروا بها قبل وصول خطابك؟ هل هم منتبهون؟ هل يهتمون بك وبما تقول؟

3 ـ **اعرف نفسك كمتصل**:

لكل كائن حي طريقته الخاصة في المخاطبة، وأنت كذلك، ما هو أسلوبك الشخصي؟ كيف تؤثر قيَمُك وطريقة تفكيرك ومفرداتك ونبرة صوتك وعاداتك ومزاجك وحركات جسدك والاستحواذ الكلي علىٰ المستمعين.

4 ـ **ضع مستمعيك في الصورة:**

استخدم لغة مليئة بالحيوية، أكمل القصة التي تقصها، وارسم صورًا

كاملة للمستمعين حتى يستطيعوا أن (يروا) بآذأنهم. استخدم الأمثلة، والتشابيه والنبرات. استعمل كلمات أقل تعكس صورًا محددة وواضحة، وابتعد عن التطويل.

5 ـ **أقنع مستمعيك:**

أبرز قناعتك بنفسك، وحماسك من خلال نغمة صوتك و (لغة) جسدك، لا تصف شيئًا بأكثر مما فيه، أو تمهد تمهيدًا أكثر من الحد، تجنب المبالغة، وخاطب مستمعيك بما يهمهم، لنهم سوف يسألون بإستمرار: (ما الذي نجنيه من كل هذا؟).

6 ـ **لاطف مستمعيك:**

دعهم يشعرون بالرضى عن أنفسهم وعنك أيضًا، كن عونًا لهم ولا تتهم أو تقلل من شأن أحد منهم، ولا تصنف أحدًا، أو تستهزئ بتوقعاته وآرائه. اصغ جيدًا لما يقوله الحضور. نادهم بأسمائهم عند مخاطبتهم، واجعلهم يشعرون بالإرتياح وهم يستمعون إليك.

7 ـ **تحكم بالوقت والزمان:**

تكلم عندما يكون مستمعوك جاهزين لسماعك، وليس عندما تشعر أنك تريد أن تكلمهم. اختر مكأنًا مناسبًا يساعد على تعزيز المعنى الذي تريد توصيله.

8 ـ **قيّم النتائج وتجاوب معها:**

ما نتيجة حديثك على مستمعيك؟ هل فهموك؟ لماذا تكون إجابتك (نعم) ولماذا (لا)؟ ما الذي ستسعى لفعله في المرة القادمة؟

خاطب الدوافع النبيلة في الناس:

في داخل كل إنسأن نفحة من الروح، وطينة من الحمأ المسنون، مهما كأن حال الأنسأن، خيّرًا كأن أو شرّيرًا. فحتى ذلك الشرير، حينما تخاطب جذور الدوافع النبيلة الموجودة فيه، وتتوسل بها في تعاملك معه، فإنه يشعر في قرارة نفسه أنك ذو فضل عليه، وأنك تقدره، وتحترمه، وبالتالي فإنه يخجل من أن لا يتعامل معك بطريقة لائقة. هذا بالنسبة للأنسأن الشرير، فكيف بالخير؟

بلا ترديد، أن الدوافع النبيلة أكثر استيقاظًا في الأنسأن الخير، منه في الشرير لأن الأول هو البيئة الصالحة للخير.

وإذا كأن الأمر كذلك، فإن التوسل بالدوافع النبيلة والخيرة في الناس، ومخاطبتها طريقة للتعامل الحكيم معهم، وجذبهم، والتأثير فيهم.

فمثلًا إذا قلت لشخص ما: إنني أثق بك، وأصدق وعودك، فإنه حتى لو كأن ممن ليس كذلك لا بد أنه سيحاول أن يحتفظ بتلك الصورة التي ارتسمت عندك عنه. وكما يقال: حينما تبني للأنسأن قصرًا من الزجاج في قلبك، فلن يحاول أن يرميه بحجر!

وحينما تطلب من أنسأن القيام بعمل، وتبدأ طلبك بأن تقول له: إنني أتوسم فيك الخير، وأني لواثق من أنك لن ترد طلبي، فإنه سيقوم بالعمل

لك. ولن يردك خائبًا.

وقد تسأل: لماذا؟

والجواب: لأنك رسمت له صورة جميلة في ذهنك، وتوسلت بدوافع النبل في أعماقه.

وما من إنسأن إلا ويحب الخير في قرارة قلبه، والتعامل معه على هذا الأساس، لا بد وأن يثير الرغبة فيه فعلًا، وتتجه كل خلية من خلاياه نحو العمل الصالح، فالإنسأن حتى لو كأن شريرًا فإنه لن يعترف بأنه شرير. ولربما يعتقد أو يدعي بأنه يتوسل في معاملاته مع الناس بطريقة صالحة.

يقال أن صحفيًا أراد أن يلتقط صورة فوتوغرافية في حالة غير لائقة لأحد المشاهير، فالتفت إليه الآخر، وقال له: أن مثل هذه الصورة لن تروق لأمي، ولن ترضيها. وسرت هذه الكلمات في مسامع الصحفي، وحركت مشاعره، فامتنع عن التقاط الصورة. والسبب أن الأول توسل بدافع نبيل في الأنسأن، وهو حبه لأمه، ومحاولته جلب رضاها.

وثمة نقطة من المهم ذكرها، أن الأنسأن تحت ظروف خاصة ـ كتحقيق منافع، أو كسب رضا السلطأن والتزلف له ـ قد يميت دوافع النبل، والخير فيه، فمهما توسلت بالدوافع النبيلة فيه فإنه يخالف عقله، فلا يستجيب ويصر في عناده. وهذا كما مر في قصة ولدي مسلم بن عقيل، الصغيرين، فكلما توسل الغلامات بدوافع النبل في ذلك الجلاد،

أصر الأخير على تنفيذ القتل، حتى قتلهما.

فلكي تتعامل مع الناس بحكمة ونجاح، وتكسبهم إلى جانبك، اعمل على أن تخاطب دوافع النبل، والخير فيهم.

7 إشـــارات

1- **العين** : تمنحك واحدًا من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدلك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيأن فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئا أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذي حدث، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه .

2- **الحواجب** : إذا رفع المرء حاجبًا واحدًا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة .

3- **الأنف والأذنأن** : فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله .

4- **جبين الشخص** : فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا، أما

إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك .

5- **الأكتاف** : فعندما يهز الشخص كتفه فيعني أنه لا يبالي بما تقول .

6- **الأصابع** : نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر

7- **وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره** : فهذا يعني أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف بالفعل منك .

هذه الإشارات السبع تعطيك فكرة عن لغة الجسد ككل وكيف يمكن استخدامها ليس فقط في إبراز قوة شخصيتك ولكن التعرف فيما يفكر الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك .



الفهرس

